



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO
PARA MEJORAR LA ACTITUD DE TRABAJADORES,
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES – LAMBAYEQUE.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA.**

AUTORA:

BR. RUTH HERMELINDA VILCHEZ RIOS.

ASESOR:

DR. FÉLIX DÍAZ TAMAY.

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

PERÚ.

2018.

Dedicatoria.

A mi esposo Jorge Moya Valdiviezo, mi gran amor, por su apoyo incondicional, por dejarme libre para avanzar sin alejarse, por sentirse orgulloso de cada logro.

A mi madre, María Ríos Chavarría, hermanos y sobrinos; por transmitirme su energía y amor infinito.

RUTH

Agradecimiento

Un agradecimiento a Dios, por permitirme avanzar en el desarrollo de mi carrera profesional, por el conocimiento y el impulso para poder afianzarlos en beneficio de la sociedad.

A los compañeros de clases, a aquellos con los que nos reunimos para el desarrollo de las clases por permitirme conocerlos y aprender de su experiencia.

A los Catedráticos de la Universidad “Cesar Vallejo”, por quienes hemos llegado a obtener los conocimientos necesarios para desarrollar esta tesis.

A los Señores Miembros del Jurado quienes con su experiencia serán la guía idónea para la aprobación del presente trabajo de investigación, que esperamos concluir satisfactoriamente, esperando que sirva de base para futuras investigaciones de Gestión Pública.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron desinteresadamente en la realización de este trabajo de investigación, especialmente al Dr. Félix Díaz Tamay.

RUTH.

Declaratoria de Autenticidad.

Yo, Ruth Hermelinda Vílchez Ríos egresada de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 40097637.
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO PARA MEJORAR LA ACTITUD DE TRABAJADORES, GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – LAMBAYEQUE.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 26 de setiembre de 2018.

Firma:



Nombres y apellidos: Ruth Hermelinda Vílchez Ríos

DNI: 40097637.

Presentación

Señores miembros del Jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Maestro en el Programa de Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada: “PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO PARA MEJORAR LA ACTITUD DE TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – LAMBAYEQUE 2018”, con la finalidad de lograr un cambio de actitud de los trabajadores de la Gerencia que permita prestar un servicio adecuado a la ciudadanía

Pongo a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, esperando las observaciones si las hubiera a fin de subsanarlas.

LA AUTORA

Índice.

Página de Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad.	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.	13
1.1 Realidad problemática.	13
1.1.1 A nivel internacional.	13
1.1.2 A nivel nacional.	15
1.1.3 A nivel local.	17
1.2 Trabajos previos.	19
1.2.1 A nivel internacional.	19
1.2.2 A nivel nacional.	20
1.2.3 A nivel local.	23
1.3 Teorías relacionadas al tema.	25
1.3.1 Programa de desarrollo humano.	25
1.3.1.1 Programa.	25
1.3.1.2 Desarrollo humano.	25
1.3.1.3 Principios del desarrollo humano.	27
1.3.1.4 Perspectivas teóricas del desarrollo humano.	29
1.3.1.5 Dimensiones de un programa de desarrollo humano según Perero.	36
1.3.1.6 Importancia de un programa de desarrollo humano en el trabajo.	38
1.3.2 Actitud del trabajador.	38
1.3.2.1 Actitud humana frente al trabajo.	39
	vii

1.3.2.2 Elementos que componen la actitud.	40
1.3.2.3 Dimensiones de actitudes del trabajador según Sonia Palma.	42
1.3.2.4 Enfoque del comportamiento organizacional en relación a la actitud del trabajador.	43
1.3.2.5 Perspectiva teóricas clásicas de la formación de las actitudes.	45
1.3.3 Marco Normativo	47
1.3.3.1 Norma internacional.	47
1.3.3.2 Norma nacional.	48
1.3.3.3 Norma local.	49
1.3.4 Marco conceptual.	49
1.4. Formulación del problema.	52
1.5 Justificación al estudio	52
1.6 Objetivos.	53
1.6.1 Objetivo general.	53
1.6.2 Objetivos específicos.	53
II. MÉTODO	54
2.1 Tipo y diseño de la investigación	54
2.2 Variables, Operacionalización.	54
2.2.1. Definición Conceptual.	54
2.2.2. Definición Operacional.	55
2.2.3 Operacionalización de variables	56
2.3 Población y muestra.	59
2.3.1 Población.	59
2.3.2 Muestra.	59
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	59
2.4.1. Técnicas.	59
2.4.2. Instrumentos.	60
2.5. Métodos de análisis de datos.	60
2.5.1 Procedimientos para la recolección de datos.	60

2.5.2 Análisis estadístico e interpretación de datos.	60
2.6 Aspectos éticos.	61
2.6.1 Criterios de rigor científico.	62
III. RESULTADOS	63
IV. DISCUSIÓN.	77
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES.	81
VII. PROPUESTA	82
7.1 PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO PARA MEJORAR LA ACTITUD DE TRABAJADORES, GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – LAMBAYEQUE.	82
7.1.1 Desarrollo del talento humano.	110
7.1.2 Misión.	110
7.1.3 Visión.	110
7.1.4 Estructura de la gestión del talento humano.”	111
7.1.5 Estrategias para el desarrollo del talento humano.	112
7.1.6 Planeación del talento humano.	112
7.1.6.1 Administración de puestos.	113
7.1.6.1.1 Puestos ocupados.	113
7.1.6.1.2 Puesto vacante.	113
7.1.6.1.3 Movimientos de personal.	113
7.1.6.2 Funciones a realizar.	114
7.1.6.3 Clasificación de puestos.	116
7.1.6.4 Diseño de puestos.	116
7.1.7 Reclutamiento, selección y contratación.	117
7.1.7.1 Reclutamiento interno.	118
7.1.7.1.1 Ventajas.	118
7.1.7.1.2 Desventajas.	118
7.1.7.2 Reclutamiento Externo.	119
7.1.7.2.1 Ventajas.	119

7.1.7.2.2 Desventajas.	120
7.1.7.4 Proceso de Selección de Personal.	120
7.1.7.5 Mapa de Procesos para la Selección de Personal.	122
7.1.7.6 Procedimiento de Selección SERVIR.	123
7.1.7.6.1 Concurso de méritos.	123
7.1.7.6.2 Fase de méritos.	123
7.1.7.6.3 Fase de Oposición.	124
7.1.7.6.4 Calificación de oposición.	124
7.1.8 Formación y desarrollo.	124
7.1.8.1 Planificar, ejecutar y evaluar la Capacitación.	126
7.1.8.2 Gestionar la Carrera.	126
7.1.8.1 Plan de desarrollo de personas.	127
7.1.8.6 Plan General de Carrera.	128
7.1.9 Remuneraciones y Servicios al Personal.	129
7.1.9.1 Sistema informático de gestión del talento humano.	129
7.1.9.2 Remuneraciones.	129
7.1.10 Gestión del desempeño.	131
7.1.10.1 Técnicas de gestión del desempeño.	131
7.1.10.1.1 Evaluación del Desempeño.	131
7.1.10.1.2 Logros Recuperados.	132
VIII. REFERENCIAS.	133
ANEXOS.	140
Anexo 1. Instrumento.	140
Anexo 2. Validación de expertos del instrumento.	145
Anexo 3. Validación de expertos de la propuesta.	148
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.	152
Acta de aprobación de originalidad de tesis.	153

RESUMEN

En la presente investigación titulada Propuesta de un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, tuvo como objetivo proponer un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. El tipo de la investigación es descriptivo – propositivo y el diseño de la investigación es no experimental – transversal. La muestra está conformada por 40 trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. La técnica empleada para la recolección de datos fue mediante encuestas y los instrumentos mediante el cuestionario. Se obtuvo como resultado, que el 52.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones opinaron que cuando su trabajo obtiene algún resultado nunca la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones los motivan reconociendo su logro. Se concluyó, que el 30% de los trabajadores opinaron que casi nunca presentan inconvenientes con el horario de la Gerencia Regional. Finalmente se recomienda, a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, tratar de que el horario impuesto en la Gerencia no llegue a presentar inconvenientes con los trabajadores. Se recomienda llevar a cabo distintas actividades con el objetivo de mejorar la amistad y la relación entre los compañeros de trabajo.

Palabras clave: Programa de desarrollo humano, actitud de los trabajadores, trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque.

ABSTRACT

In the present investigation titled Proposal of a human development program to improve the attitude of workers in the Regional Management of Transport and Communications of Lambayeque, had as objective to propose a program of human development to improve the attitude of the workers of the Regional Management of Transportation and Communications. The type of research is descriptive - proactive and the design of the research is non-experimental - transversal. The sample consists of 40 workers of the Regional Management of Transport and Communications. The technique used for data collection was through surveys and instruments through the questionnaire. It was obtained as a result, that 52.5% of the workers of the Regional Management of Transport and Communications were of the opinion that when their work obtains some result, the Regional Management of Transport and Communications never motivates them recognizing their achievement. It was concluded that 30% of the workers felt that they almost never have problems with the Regional Management schedule. Finally, it is recommended, to the Regional Management of Transport and Communications of Lambayeque, to try that the schedule imposed in the Management does not come to present disadvantages with the workers. It is recommended to carry out different activities with the aim of improving friendship and the relationship between co-workers.

Keywords: Human development program, attitude of the workers, workers of the Regional Management of Transport and Communications of Lambayeque.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad problemática.

1.1.1 A nivel internacional.

La economía informal y la elevada incidencia de la informalidad está afectando a la población económicamente activa en un 60 por ciento en todo el mundo, tiene múltiples consecuencias nefastas para los trabajadores, las empresas y las sociedades y es, sobre todo, un gran desafío para la realización de trabajo decente para todos y el desarrollo inclusivo y sostenible, señalo la (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018a), el mayor número de habitantes que se desempeñan en labores informales están dentro de los países en vías de desarrollo y emergentes; esto es causado por los bajos niveles educativos, además de ello por la carencia de igualdad de oportunidades y los altos niveles de discriminación. De todo el mundo en África el 85 por ciento de las empresas son informales, el 68.2 por ciento se encuentran en Asia y el Pacífico, el 68.6 por ciento en los estados de Arabia, el 40 por ciento en todo América y el 25,1 por ciento en Europa y Asia Central. Las mujeres están más expuestas al trabajo informal en todo el mundo. Los países que acaparan esta situación son aquellos que están en situaciones más precarias y bajos niveles de ingresos. Los trabajos en el sector agricultura es aquel que se encuentra con altos niveles de informalidad; la misma necesidad y con bajos niveles de educación hacen que los habitantes de las zonas rurales se arriesguen y opten por un trabajo para satisfacer sus necesidades.

Los jóvenes por miedo a quedar sin trabajo y no tener una buena calidad de vida se arriesgan y enfrentan a obtener cualquier tipo de trabajo sin calcular sus riesgos de salud y seguridad. El 15 por ciento de la población económicamente activa que busca la mejor calidad de vida, está influenciada por jóvenes entre 15 y 24 años de edad, arriesgándose a

presentarse en lo primero que se les presente sin considerar que las empresas no están en condiciones de presentar servicios. En el año 2014 la gran mayoría de los trabajadores jóvenes fueron víctimas de lesiones laborales no mortales, es un elevado índice de accidentes laborales que podrían destruir su vida tan solo por generar sus propios ingresos. Los factores de riesgo para las personas jóvenes son: Empleos Inestables no supervisados apropiadamente al mismo tiempo que desconocen sus derechos laborales; Desarrollo Emocional, los jóvenes por temor a perder su trabajo evitan hablar de los peligros de su trabajo para no quedar mal ante la empresa informal donde labora; Nivel de Instrucción, como su mismo nombre lo indica al tener un mayor grado de instrucción tiene mayor conocimiento de entender su seguridad laboral y no arriesgarse a ingresar a un trabajo donde la informalidad sobrepasa el límite de seguridad; Falta de Cualificación y Formación, una persona joven tiene más riesgos de seguridad en un trabajo que una persona adulta que conoce los procedimientos de su materia; Desarrollo Físico, implica mucho en la estabilidad en su trabajo en especial los adolescentes en pleno desarrollo fijo que se encuentran en las edades de 15 a 17 años y vulnerabilidades transversales. Los sectores de construcción, manufactura y agricultura son los que atraen más número de trabajadores jóvenes teniendo los índices más elevados de lesiones y enfermedades y la falta de capacitaciones a sus empleados sin experiencia (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018b).

El ambiente laboral o clima organizacional es la parte más importante para surgir y es donde se ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de los miembros. La mayoría de personas que trabajan en grupos comparten diversas situaciones como presiones laborales, alegrías por los logros alcanzados y tristezas por resultados adverso; entre otras emociones, afectos y/o características personales. El valor de trabajo de cada empleado es la manera de aumentar su elogio personal implicando una serie de responsabilidades para lograr sus

objetivos. El clima laboral influye automáticamente en el desempeño de los trabajadores (Andina, 2018).

En Reino Unido, a cada trabajador se le hace estudios psicológicos para mantener su puesto trabajo. El fin de estas terapias es maximizar la eficiencia laboral. Para la recuperación de sus empleos es necesario hacerles chequeos psicológicos para que vuelvan a integrarse a sus labores creándose planes de acción con cada cliente (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2015).

1.1.2 A nivel nacional.

Gestión (2017), la Sociedad Nacional de las Industrias (SIN), informó que cada dos minutos se crean empresas informales. Un total de 220 mil jóvenes optaron por negocios propios ya que la mayoría de ellos no han tenido la oportunidad de encontrar una plaza en los trabajos formales. Según los planes de gobierno para el año 2021 las labores informales se reducirán en un 48 por ciento, proponiéndose crear un millón de trabajos formales. Otro de los factores que afectan al tema de formalidad es el costo monetario. Sin embargo, los trabajos informales están por debajo de sus costos y sus requisitos para entrar al mercado, haciendo más fácil su creación. La reducción de las empresas informales requeriría de urgentes políticas de estado para su formalización teniendo en cuenta la responsabilidad de los poderes del estado el Congreso, Gobierno y Poder Judicial conjuntamente con los aportes de Consejo Nacional del Trabajo que tiene por objeto la concertación de políticas en materia de trabajo, promoción del empleo y capacitación laboral, y de protección social para el desarrollo nacional y regional. Asimismo, participa en la regulación de las remuneraciones mínimas.

Un gran problema acontecido en el Perú en el aspecto laboral no se toma en consideración los “Convenios sobre las cuarenta horas laborales de 1935” norma dictada por la Organización Internacional del Trabajo hasta

el 2015 se observaron que en la mayoría de empresas privadas los peruanos trabajan más de 70 horas a la semana con una remuneración mínima, superando el rango establecido por la OIT que son como máximo 40 horas laborales de lunes a viernes. Las empresas informales están acaparando a todo el país, haciendo más ineficiente la economía en el Perú. Además de un maltrato físico y psicológico de cada trabajador al emplearse métodos alargados de horas laborales para ser recompensados y por lo tanto tener la seguridad de extender su jornada de trabajo. Los peruanos trabajan en la mayoría empresas PyMES familiares informales con poca aplicación tecnológica y de poco capital; para poder sobrevivir es necesario trabajar con un mayor número de horas alargando sus jornadas laborales.

Las empresas informales que se dedican al rubro de mercaderías no toman en consideración el peso y la carga de alimentos que hacen los trabajadores como también el equipamiento necesario para que se protejan de accidente. Por ley, un varón no está permitido levantar más de 25 kilos y una mujer más de 12 kilos, ni siquiera que trabajen más horas de lo debido (RPP Noticias, 2018a).

RPP Noticias (2018b) EsSalud indicó que en el departamento de Lambayeque la enfermedad que más afecta a los trabajadores es la obesidad; seguido de los triglicéridos elevados, hiperglicemias y presión arterial elevada. El diagnóstico se realizó con una cantidad de 371 trabajadores en 48 instituciones; la mayoría de ellos acuden a la Red Asistencial del Sector Salud ya que es un riesgo tanto para el empleado como para la empresa, e influye mucho con el desempeño laboral. Esto es aplicable a las personas con más de 18 años de edad, tanto en entidades públicas como privadas.

1.1.3 A nivel local.

Según Guarniz (2012) expresa que el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Chiclayo es la mejor manera de controlar los riesgos de salud a través de talleres demostrativos, como Alimentación Terrestre (el comer bien), Alimentación Celeste (respiración, relajación) y Alimentación Humana (relaciones interpersonales adecuadas), fomentar una cultura preventiva en los Funcionarios, empleados y obreros, mediante la capacitaciones, entrenamientos, sensibilizaciones y motivaciones de seguridad, salud y medio ambiente, investigar y analizar los accidentes e incidentes con el propósitos de determinar las causas reales o básicas que dieron origen al evento y propiciar la participación y consulta de sus trabajadores en el sistema de gestión de seguridad, salud y medio ambiente .

La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, cuenta con 119 trabajadores, entre funcionarios de confianza, funcionarios de carrera y trabajadores bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 y bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM. Casi el 90% de los trabajadores tienen entre 15 y 40 años de servicio a favor del Estado y su edad promedio es de 50 años. Dentro del Cuadro de Asignación de personal, se puede observar que hay un mínimo porcentaje de trabajadores con formación profesional.

En cuanto al desempeño de los trabajadores este no es muy bueno como consecuencia de las deficiencias presentadas en el subsistema de desarrollo. En la parte cognoscitiva los trabajadores presentan carencias y, en la parte actitudinal se puede notar falta de identificación y compromiso con el trabajo y la institución. Además, se ha podido percibir que existen problemas de desempeño porque al no hacerse evaluaciones de desempeño muchos trabajadores realizan funciones que no son de su competencia. Una de las razones por las cuales no se puede dar

sostenibilidad a las actividades de desarrollo del capital humano es que las personas responsables de esta área ocupan cargos de confianza que no son permanentes.

Como ex trabajadora de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, he sido testigo del desempeño de los trabajadores y su comportamiento en el ámbito laboral. La actitud que se toma al designarle funciones es de resistencia, ello aunado a que la mayor parte de ellos, está especializado a una función realizada durante todo el tiempo de servicios; se ha visto en ocasiones incluso, la existencia de riñas entre trabajadores, molestia ante las evaluaciones realizadas y los resultados de éstas, llegando a la falta de respeto al superior. El trato al usuario en algunos trabajadores, es otro problema que resalta, por cuanto la falta de celeridad en la resolución de sus solicitudes, son consecuencia del desgano y de la falta de compromiso en la función que desempeña, llegando a causar un daño directo.

Es importante resaltar que, si la situación descrita no se corrige, el problema de desarrollo y rendimiento de personal podría agudizarse perjudicando no solo la eficacia organizacional sino también el desarrollo regional. Por este motivo es necesario tomar medidas correctivas como realizar una planificación de desarrollo de recursos humanos la cual involucre los programas de desarrollo respectivos acorde con las necesidades de los trabajadores, y con la misión y visión de la institución que puedan optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Lambayeque.

En el desarrollo de la misión la entidad debe mejorar y ampliar la infraestructura vial, garantizar el adecuado funcionamiento del transporte público terrestre y las comunicaciones con el fin de contribuir al desarrollo integral, armónico y sostenible de la Región, contando con personal capacitado e identificando con su institución para brindar servicios de calidad al usuario. La carencia en la Gerencia Regional de Transportes y

Comunicaciones de un Programa de Desarrollo Humano, que permita la evaluación del comportamiento y la actitud de los trabajadores, no permite detectar las variaciones e inconvenientes que se presenten en el desarrollo de sus funciones, las cuales se verán reflejadas en los resultados a nivel gerencial de la institución.

1.2 Trabajos previos.

1.2.1 A nivel internacional.

Para Arango y Ocampo (2009) en su investigación titulada “Modelo de bienestar institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira, desde la perspectiva del desarrollo humano y organizacional” (p. 1), tuvo como objetivo, “Diseñar una propuesta de un modelo de efectividad para la Universidad Tecnológica de Pereira que defina estrategias realizables, innovadoras y alcanzables del bienestar institucional, desde una perspectiva de desarrollo humano y organizacional” (Arango & Ocampo, 2009, p. 21). El tipo de investigación fue descriptivo y analítico, el método de investigación del estudio fue cualitativo, la muestra estuvo conformada por trece universidades colombianas. Para el tratamiento de los datos Recuperados se emplearon cuadros dinámicos, elaboración de gráficos para la representación de los modelos, entre otros. Se obtuvo como resultado, que el bienestar social se encuentra en constante desarrollo como se evidencia a principios de la universidad mediante los datos históricos. Se concluyó que, para el caso de la responsabilidad social es una dependencia que genera bienestar en especial a un grupo de alumnos con dificultades en la economía. Finalmente se recomienda fortalecer el programa de estímulos y reconocimientos para los docentes de la universidad y para las personas que trabajan de manera solidaria al momento de ofrecer un bienestar mejor a la comunidad de la institución.

Según Perero (2014) en su investigación “Diseño de un modelo de gestión del talento humano aplicado al Ministerio de desarrollo urbano y vivienda, dirección provincial Santa Elena, año 2014” (p. 1), cuyo objetivo fue “evaluar el grado de incidencia de la administración del talento humano en la calidad de atención mediante encuestas a directivos y personal administrativo, orientado al diseño de un modelo de gestión de talento humano para el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, periodo 2014” (Perero, 2014, p. 10). Esta investigación se apoyó de bibliográficas y de investigación de campo; además se utilizaron técnicas como la entrevista, encuesta, y la observación directa. Se Trabajó con una muestra de 172 entre funcionarios y trabajadores del Miduvi y usuarios. Se obtuvo como resultado que existe una deficiencia en los sistemas de reclutamiento y selección del personal. Se concluye que existe un exceso de trámites burocráticos, para acceder a los diversos beneficios que cuenta la institución. Finalmente, recomienda realizar capacitaciones constantes en referencia al servicio al usuario y a la calidad de atención, para elevar la pertenencia de los funcionarios hacia la institución, que integrar a los miembros y a la socialización de su misión, visión, políticas y valores.

1.2.2 A nivel nacional.

Según Tinoco (2017) en su investigación “El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa InterCorp” (p. 1), tuvo como objetivo “Analizar las opiniones del docente-empleado de Interbank en el bienio 2013-2014 referentes a la gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de InterCorp” (Tinoco, 2017, p. 63). La población estuvo conformada por 628 docentes. Se obtuvo como resultado, que los docentes no se sienten identificados con los procesos de gestión y sienten vacíos tanto en el tratamiento como en la comunicación. Se concluyó que, los docentes proponen la creación de perfiles docentes centrados en el conocimiento del tema y el desarrollo de habilidades blandas. Finalmente se recomienda, gestionar programas de capacitación a los docentes y empleados que partan desde la detección de las necesidades individuales

y grupales centrándose en el desarrollo de metodologías de didácticas y enseñanza, comunicación, habilidades blandas.

Para Zelada (2016) en su investigación titulada “Actitudes de satisfacción y rendimientos laborales en los trabajadores de la empresa Yacz Contratistas Generales S.R.L. De la ciudad de Huánuco” (p. 1), tuvo como objetivo “Determinar la relación existente entre las actitudes de satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Yacz Contratistas Generales S.R.L. de la ciudad de Huanuco-2013” (Zelada, 2016, p. 17). El tipo de investigación fue descriptiva, el enfoque del estudio fue cualitativo. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa, los instrumentos que se emplearon en la investigación para la recolección de datos fueron mediante la lista de cotejo y la escala de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado, que el 10% se encuentra muy insatisfecho, el 25% se encuentra insatisfecho con relación a su estabilidad laboral. Se concluyó que, para mejorar o incentivar los niveles de satisfacción y rendimiento laboral se han establecido diversos tipos de programas para los trabajadores como el reconocimiento por el trabajo bien hecho, trabajar utilizando sus propias capacidades, variedad de tareas, aumento de salario, la estabilidad laboral y capacitación constante a los trabajadores.

Según Vigo (2014), en su investigación titulada “Propuesta de Programa de Desarrollo del Capital Humano para Optimizar el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Ancash” (p. 1); tuvo como como objetivo “Elaborar propuestas de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash” (Vigo, 2014, p. 9). La población del presente estudio estuvo conformada por 31 jefes y por 212 trabajadores, el tipo de estudio fue aplicativa, descriptiva correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Se obtuvo como resultado, que la importancia al desarrollo del capital humano es incipiente en la institución, ya que no cuenta con programas de capacitación y desarrollo que permitan

optimizar el desempeño del capital humano. Se concluyó que, se logró identificar modelos de desarrollo que permitió cumplir con el objetivo principal de la investigación. Finalmente se recomendó, implementar programas de desarrollo y capacitación con el fin de fortalecer la Unidad de capacitación de la Sub-Gerencia de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ancash.

Ruiza (2014) en su investigación titulada “Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión” (p. 1), tuvo como objetivo “Sustentar de qué manera el Desarrollo del Personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión” (Ruiza, 2014, p. 36). El tipo de la investigación es explicativa, la muestra estuvo conformada 4 trabajadores con cargos jerárquicos y por 47 trabajadores sin cargo jerárquico. Los métodos empleados para el estudio fueron el inductivo, estadístico y el analítico – sintético, los instrumentos y técnicas empleadas. Se obtuvo como resultado, que la falta de motivación con el personal como el reconocimiento de sus logros, el crecimiento de sus avances, capacitación constante a sus trabajadores, influía de manera negativa en la satisfacción laboral. Se concluyó que la motivación en el desarrollo personal en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión permitió mejorar la formación profesional de los trabajadores.

Para Gordillo y Moreyra (2014), en su investigación de tesis “Motivación y desempeño laboral de la gerencia de potencial humano del Ministerio Público, Lima – 2013” (p. 11), tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral según los empleados de la gerencia de potencial humano en el Ministerio Público, Lima – 2013” (Gordillo & Moreyra, 2014, p. 1). La población estuvo constituida por 200 colaboradores de ambos sexos. La metodología empleada fue hipotética – deductivo, el diseño fue no experimental, los instrumentos empleados estuvieron conformados por el cuestionario de desempeño laboral, cuestionario de motivación. Se obtuvo como resultado,

que la motivación y el desempeño laboral van de la mano con el desarrollo potencial humano dentro de su centro de trabajo. Se concluyó que, la correlación de Spearman fue de 837 evidenciándose un nivel alto de variables.

Para Cruzado (2013) en su investigación titulada, “Influencia del clima organizacional, en los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad SEGUROC S.A. Trujillo año 2012” (p. 1), tuvo como objetivo “explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas de seguridad y vigilancia” (Cruzado, 2013, p. 34). La metodología empleada en el presente estudio fue deductiva – inductivo y mediante el método estadista. Las técnicas aplicadas estuvieron conformadas por la encuesta, entrevista y observación. Se obtuvo como resultado, el 82% de los trabajadores con el jefe de la empresa expresan relaciones laborales amistosas para mantener un buen ambiente de trabajo, el 88% de los trabajadores consideran que la empresa de SEGUROC S.A. se preocupa por sus intereses y necesidades motivándoles a seguir adelante y a sentirse orgullosos de la empresa. Se concluyó, que los trabajadores consideran que la empresa se preocupa por las necesidades e intereses lo cual conlleva a una motivación del personal. Las recomendaciones según los datos es promover la capacitación constante, fortalecer las relaciones interpersonales promoviendo actividades de integración tanto para los trabajadores con sus familias, entregar incentivos y esfuerzos realizados dentro de su trabajo.

1.2.3 A nivel local.

Para Aguilar y Marlo (2016) en su investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque” (p. 1), tuvo como objetivo “diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional” (Aguilar & Marlo, 2016, p. 8). El tipo de la investigación

fue aplicada, descriptivo propositivo, el diseño del estudio fue transversal no experimental, la población estuvo conformada por 946 trabajadores y la muestra estuvo constituida por 141 trabajadores. Se obtuvo como resultado, que el 54.6% de los trabajadores opinaron que indicó que no se ejecutó el plan de capacitación, seguidamente el 45.4% de los encuestado opinaron que, si se llevó a ejecutar, el 56% opinó que nunca se ejecutó y finalmente el 12% de los encuestados opinaron que el área de Recursos Humanos siempre evaluó los requisitos para el puesto que solicitan. Se concluyó, que la identificación de un porcentaje alto con respecto a la falta del conocimiento de la existencia de un plan de capacitación generó un bajo desempeño laboral y una debilidad para el Hospital Regional Lambayeque. Finalmente se recomienda, llevar de manera periódica una encuesta con el fin de conocer la percepción del cliente con respecto al desempeño a los trabajadores del personal administrativo y asistencial del Hospital Regional Lambayeque.

Para Castro y Yeckle (2013) en su investigación titulada “Mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área de desarrollo humano de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Chiclayo” (p. 1), tuvo como objetivo, “Mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área de desarrollo humano de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Chiclayo” (Castro & Yeckle, 2013, p. 2). El tipo de investigación fue descriptiva – explicativa – propositiva, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, el instrumento empleado fue el cuestionario de escala de Likert. Se obtuvo como resultado, que en la gerencia no existe programas de mejora de rendimiento para el personal en el área de desarrollo humano. Se concluyó, que no existe una comunicación adecuada entre los subordinados y jefes, evidenciándose al mismo tiempo que el personal no cuenta con equipos informáticos de última generación.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Programa de desarrollo humano.

1.3.1.1 Programa.

Un programa es un proyecto de ejecución, de forma sistemática y ordenada, al servicio de objetivos educativos que son considerados de mucho valor (López, 2007).

Ordaz y Saldaña (2005) la definición de programa acorde a los diferentes autores, se estableció de diversas maneras: como un plan y orden de acción, organización de labor interna de un plan general de producción y en periodos definidos, o como resultado preciso de orientaciones por medio de códigos en un ordenador para solucionar una dificultad así como la declaración anticipada de lo que se desea realizar en cualquier materia u oportunidad, o la información o manifestación de las partes que serán formadas algunos objetos o términos a los que se ha de sujetar.

1.3.1.2 Desarrollo humano.

El desarrollo humano es un modelo de progreso que se proyecta más allá del incremento o la minoración de los ingresos de una nación. Abarca el origen de un ámbito en el que el ser humano logre desarrollarse su mayor potencial y lograr una vida productiva y de creatividad de acorde A sus exigencias e intereses. Los individuos son la verdadera riqueza de los países. Por lo que, el proceso conlleva extender posibilidades para cada uno logrando vivir y valorar la vida. En otras palabras, el desarrollo es mucho más que el incremento económico, que es solamente un medio, y así es mayor su importancia, para el ser humano para que obtenga mejores oportunidades (Informe Nacional de Desarrollo Humano [INDH], 2016).

Lo primordial, para que haya oportunidades, es necesario desarrollar las capacidades humanas: la diversidad de cosas que los individuos logren realizar o ser en la vida. El ser humano cuenta con capacidades básicas en su desarrollo, gozar de una vida duradera y sana, haber tenido educación, accediendo a los recursos necesarios para alcanzar una vida digna y lograr la participación en la vida de la comunidad. Sin estas capacidades, se restringen de manera considerable las diversas opciones disponibles y muchas oportunidades en la vida que están inalcanzables (INDH, 2016).

Pese a que esta manera de comprender el desarrollo no es atendida frecuentemente por el interés de forma inmediata de la acumulación de patrimonios y opulencias financieras, no es relacionado a algo actual. Los filósofos, economistas y líderes políticos señalan de tiempo atrás que la meta, el objetivo, del desarrollo es el bienestar humano. Como expresó Aristóteles en la Grecia Antigua: La opulencia no es, sin duda, el beneficio que deseamos, sino es una herramienta para obtener algún otro objetivo (INDH, 2016).

Al buscar el otro objetivo, nos encontramos entre el desarrollo humano y los derechos humanos. Siendo su finalidad la libertad de la persona; que es esencial para el desarrollo de sus cualidades o capacidades y ejecución de sus derechos. Los individuos tienen que gozar de libertad para realizar sus opciones e intervenir en la toma de decisiones que alteran sus vidas. El desarrollo humano y los derechos humanos son ratificados de forma recíproca y apoyan a asegurar el bienestar y la dignidad de todos los seres humanos, forjando el respeto por ellos y por los otros (INDH, 2016).

1.3.1.3 Principios del desarrollo humano.

Aprendizaje. - Obtener conocimiento por medio de la vivencia diaria. Los empleados de la entidad tienen que estar en mejoramiento permanente, con capacitaciones continuas para lograr atender al cliente en todos los niveles (Escobar, Moreno, & Roldán, 2013).

Coherencia. - Tener presente las líneas de la organización a partir de los directivos y usarlos en todas las áreas en particular en las de servicio. La coherencia crea confiabilidad y consideración (Escobar et al, 2013).

Compromiso. - Llevar acabo la misión que se le encarga a cada integrante de la institución, en especial a los que hacen frente al cliente manifestando su sentido de dominio con la misma, quiere decir compromiso permanente para la mejora del servicio (Escobar et al, 2013).

Confianza. - De acorde a la opinión e ideas de los empleados, como el valor de su labor diaria. Comprender a los clientes y demostrar la confianza en la organización permitiendo generar seguridad (Escobar et al, 2013).

Disciplina. - Orientar el empeño para lograr los fines de ellos mismos y de la institución. La disciplina en relación al servicio radica en ejecutar los compromisos en el tiempo correcto creando confiabilidad frente a los clientes. La disciplina rectifica, moldea, da fortaleza y perfección, crea buenos hábitos y determina diversas normas propias que logran realizar más de lo proyectado (Escobar et al, 2013).

Equidad. - Consiste en tratar de la misma manera a los miembros de la institución y al cliente indistintamente del nivel social, raza, religión o status político (Escobar et al, 2013).

Flexibilidad. - Es adecuarse a las situaciones variables del medio. Se percibe un óptimo servicio cuando es solucionada la exigencia del cliente sin alterar los fundamentos y reglas de la institución. Es esencial poder adecuarse a los acontecimientos y entender lo que el cliente quiere (Escobar et al, 2013).

Honestidad. - Establecer relaciones sólidas fundamentadas en la confiabilidad y el respeto por los otros. El servicio se da de modo natural, en otros términos, para los individuos orientados en el servicio es fundamental dar la información que el cliente desea de manera transparente y concreta, ejecutar los compromisos y expresar con veracidad (Escobar et al, 2013).

Libertad. -: Actuar de forma voluntaria sin dejar de respetar los fundamentos y valores institucionales. Es usual en varias instituciones no contestar lo que los clientes esperan esto se debe a la insensibilidad y a las políticas puestas en funcionamiento. A pesar de ello, en situaciones es preciso apartarse del libreto y brindarle al cliente lo que quiere sin alterar los fundamentos de la institución (Escobar et al, 2013).

Liderazgo. - Influnciar de forma óptima en los individuos a cargo. Un líder para el servicio no se cree a sí mismo superior a los él lidera. Es un creador de grupos, valiéndose de las fortalezas de sus integrantes y permitiendo que cada quien realice en lo que mejor se desempeñe (Escobar et al, 2013).

Pasión. - Laborar con una buena aptitud pretendiendo el beneficio de todos. Esto se manifiesta en la institución en su

totalidad e impulsa a realizar las funciones de forma correcta y en provecho del cliente (Escobar et al, 2013).

Reconocimiento. - Considerar los alcances propios y organizacionales de los integrantes de la institución. Para los integrantes de la organización que laboran orientados en el servicio, el reconocimiento es una motivación para seguir laborando y realizando las tareas bien hechas en beneficio del cliente (Escobar et al, 2013).

Respeto. - Aceptar a los demás reconociendo sus virtudes y admitiendo sus diferencias entendiendo sus carencias, sentimientos, opiniones y emociones. Se refiere a la valoración del individuo al otro con quien se relaciona se debe ser atentos y tolerantes (Escobar et al, 2013).

Responsabilidad. - Es el cumplimiento de las obligaciones y aceptar los resultados de las acciones ejecutadas. Es también dar un buen servicio recayendo en cada integrante de la organización y la respuesta a la misma en mayor medida a la esperada. Esto hace del servicio algo memorable (Escobar et al, 2013).

1.3.1.4 Perspectivas teóricas del desarrollo humano.

Existen cinco enfoques primordiales, los que están ocultos mayormente en la teoría influyendo desde el desarrollo infantil, las emociones y pulsiones no conscientes; conducta observable; análisis de procesos de pensamiento y contexto histórico, social y cultural (Papalia, Wendkos & Duskin, 2010).

Perspectiva psicoanalítica. - La perspectiva psicoanalítica establece al desarrollo como formado por fuerzas no conscientes que impulsan el comportamiento humano. El psicoanalista Sigmund Freud (1856-1939), médico de Viena, desarrolló el psicoanálisis, una visión terapéutica orientada a impulsar al entendimiento de los problemas emocionales no consciente de los pacientes. Otros teóricos y profesionales, incorporando a Erik Erikson, se expandieron y modificaron la perspectiva psicoanalítica (Papalia et al. 2010, p. 29).

A) Desarrollo psicosexual de Sigmund Freud - Sigmund Freud, señaló que los individuos al nacer tienen pulsiones biológicas que deben cambiar la dirección para lograr vivir en el interior de una sociedad. Al realizarles a sus pacientes interrogantes elaboradas para revivir recuerdos enterrados por un periodo largo, también concluye que los inicios de las alteraciones emocionales vienen de las vivencias traumáticas que se reprimen en la temprana infancia (Papalia et al, 2010).

Freud propone tres niveles de la personalidad: el ello, el yo y el súper yo, los cuales se desarrollan al origen de la vida. Los neonatos están manejados por el ello, la sede de las pulsiones instintivas inconscientes, que quieren la gratificación rápida sujeta al principio del placer (Papalia et al. 2010, p. 29).

B) Desarrollo psicosocial de Erick Erickson - El también conocido psicoanalista Erick Erickson, modificó y extendió la teoría freudiana al destacar cómo influye la sociedad en relación a la personalidad en desarrollo. Siendo el precursor de la perspectiva del ciclo vital. En cambio, Freud señalaba que las experiencias infantiles prematuras formaban la personalidad de modo continuo, Erickson sostenía que el desarrollo del yo era perpetuo (Papalia et al, 2010).

Según Erikson manifiesta en la teoría del desarrollo psicosocial, comprende ocho etapas a lo largo del ciclo vital. Originalmente las nombró “crisis de personalidad”; un tema psicosocial principal que es de particular importancia en ese momento, pero aún representa un rol primordial mientras el resto de la vida. La teoría de Erikson es fundamental debido a su realce en los dominios sociales y culturales, como en el desarrollo más allá de la adolescencia. Probablemente se le comprende más por su idea de crisis de identidad, debido a que se incorporó en el lenguaje popular y ha creado un número significativo de investigación (Papalia et al, 2010).

Perspectiva del aprendizaje - La perspectiva del aprendizaje afirma que el desarrollo es el producto del aprendizaje, una transformación que permanece en el comportamiento que es fundamentado en la experiencia o adecuación al entorno. Los teóricos del aprendizaje se ocupan a querer hallar las leyes concretas que manejen las modificaciones en la conducta observable. Comprenden que el desarrollo es permanente (no en etapas) y destacan la evolución de forma cuantitativa (Papalia et al. 2010).

Los teóricos del aprendizaje apoyaron a realizar la investigación del desarrollo humano sea mucho más científico. Sus definiciones están establecidas de forma concreta “y sus teorías se pueden someter a prueba en el laboratorio. Dos importantes teorías del aprendizaje son el conductismo y la teoría del aprendizaje social (sociocognitiva)” (Papalia et al, 2010, p. 32).

A) Teoría del aprendizaje el conductismo - Esta teoría hace referencia a la conducta. La conducta apreciada es vista como la respuesta esperada por la experiencia. Es considerada como una

de las teorías mecanicista. Si bien las acciones de los individuos tienen, límites impuestos por la biología los conductistas consideran al ambiente como más influyente. Refieren que el aprendizaje en todas las edades se hace de la misma forma que otros organismos reaccionado de aspectos del ambiente sean placenteros dolorosos o amenazantes la evaluación conductual se enfoca en el aprendizaje asociativo por medio de una conexión mental a través de dos actos. El condicionamiento clásico y el condicionamiento operante (Papalia et al, 2010).

Condicionamiento clásico - Relación entre la asociación de su estímulo que usualmente no define una respuesta, con otro estímulo que sí lo provoca determina esta forma de aprendizaje (Papalia et al, 2010).

Condicionamiento operante - Este aprendizaje se refiere a la conexión de conductas con sus efectos (Papalia et al, 2010).

Reforzamiento - Es el condicionamiento operante, es un proceso que estimula la reiteración de comportamiento esperado (Papalia et al, 2010).

Castigo - En el mismo condicionamiento en toda forma que disminuye y no estimula la reiteración de un comportamiento (Papalia et al, 2010).

B) Teoría del aprendizaje social (sociocognitiva) de Albert Bandura - El psicólogo Albert Bandura, estadounidense desarrolló la mayoría de los principios de la teoría del aprendizaje social. Los conductistas ven el medio, al influir en relación al niño, como el motor principal para el desarrollo, él señala, que el estímulo es bidireccional. Nombrando a este determinismo mutuo, el niño

acciona hacia el mundo al mismo momento el mundo hacia el niño (Papalia et al, 2010).

La teoría clásica del aprendizaje social mantiene que los individuos aprenden esta conducta a través de la observación e imitación de ejemplos; o sea, de la observación de otros seres humanos. Este proceso se define modelamiento o aprendizaje observacional (Papalia et al, 2010).

Perspectiva Cognitiva - Está enfocada en los procesos del pensamiento y su conducta reflejada. Incluye teorías de influencia tanto organísmica. La teoría de las fases cognitivas incluye el procesamiento de información, teóricos neoprogetianas que aúnan elementos de procesamiento de información y de teoría piagetiana (Papalia et al, 2010).

C) Teoría de etapas cognitivas de Jean Piaget - Jean Piaget, planteó que el desarrollo cognitivo se origina por una capacidad innata de los niños pequeños para la adaptación al entorno. Al buscar el pezón, tocar un guijarro o explorar la habitación, desarrollando una imagen más precisa; adquiriendo un mayor adiestramiento para su actuar (Papalia et al, 2010).

Piaget señala cuatro etapas cualitativamente diferentes para este desarrollo con modelos universales. En cada etapa va adquiriendo nuevo modo de actuar. Las operaciones mentales evolucionan desde la actividad sensorial y manera simple hasta el pensamiento lógico abstracto. Este crecimiento cognitivo se logra por tres procesos interdependientes: organización, adaptación y equilibrio (Papalia et al, 2010).

D) Teoría sociocultural de Lev Vygotsky - Se enfoca en los procesos sociales y culturales orientados a desarrollo cognitivos de

los niños de acorde a Lev Vygotsky (1978), su teoría como la de Piaget, resalta la participación activa de los niños con su entorno; Piaget señala que la mente individual en la integración e interpretación de la información en relación al mundo, Vygotsky concibe como un proceso conjunto (Papalia et al, 2010).

Los niños, aprenden a través de la interacción social afirma Vygotsky, aprenden habilidades integrándolas a una manera de vida. Al compartir actividades los niños son apoyados a integrar las formas de pensamiento y acción de la sociedad haciéndolos propios en sus costumbres. Enfatizó en el lenguaje tanto como. “Vygotsky colocó especial énfasis en el lenguaje, no sólo como expresión de conocimientos e ideas, y como medio principal para aprender y pensar en el mundo” (Papalia et al, 2010, p. 37).

Vygotsky, sostiene que los mayores o pares más adelantados deben apoyar en el aprendizaje, deben apoyar a los niños antes que domine o interiorice, siendo así la máxima efectividad para apoyar a los niños a pasar la zona de desarrollo personal (ZDP), brecha entre lo que puedan hacer por ellos solos y aquello para lo que aún no están preparados (Papalia et al, 2010).

Perspectiva contextual: Urie Bronfenbrenner - El desarrollo sólo se podría entender dentro de un contexto social, según esta perspectiva. Los contextualistas no creen que la persona interactúa con el entorno como entidad separada si no como partes no se separan. (Esta teoría también se puede clasificar como contextual) (Papalia et al, 2010).

A) La teoría bioecológica de Bronfenbrenner - Urie Bronfenbrenner, señaló que los procesos interrelacionados que perjudican al niño en su desarrollo en un contexto de sistemas ecológicos que apoyan o disminuyen su crecimiento. Es necesario,

que se entienden la ecología del ambiente humano, cómo se hace para comprender la ecología de los bosques a los mares y así comprender mejor manera como los niños desarrollan (Papalia et al, 2010).

Según Bronfenbrenner, el desarrollo es un proceso de interacción bidireccional entre el niño y su entorno y son afectados por sucesos aún más remotos, que aún el niño pueda verlo. Para un mejor entender es necesario conocer en el hogar, salón de clases y vecindario y estos con las instituciones sociales como patrones históricos y culturales que influyen en los grupos familiares y sociales (Papalia et al, 2010).

El psicólogo Bronfenbrenner reconoce cinco sistemas contextuales interconectados, desde el más reservado al difundido: microsistema, mesosistema, exosistema, macrosistema y cronosistema. Los cuatro primeros del sistema son cilindros con huecos que ingresan uno en el interior del otro, y que cubren a la persona en desarrollo. El quinto, el cronosistema, incorpora la dimensión del tiempo (Papalia et al, 2010).

B) Evolutiva/ sociobiológica - En 1975 Wilson señaló que la perspectiva evolutiva/sociobiológica se enfoca en las bases evolutivas y biológicas de la conducta. Predominado Darwin con su teoría de la evolución donde sostiene los descubrimientos de antropología, ecología, genética, etología y psicología evolutiva para exponer el valor adaptativo o de supervivencia de una conducta para la persona o la especie. El enfoque evolutivo/sociobiológico no se podría reconocer, de modo obligado, como un enfoque teórico alejado, debido a que reanuda y augura descubrimientos de la teoría del aprendizaje social, de la teoría cognitiva del desarrollo y del contextualismo (MacDonald como se citó en Papalia et al. 2010).

El naturalista Darwin, afirmó que las especies se han desarrollado desde el origen de los procesos en relación a supervivencia del más apto y de selección natural. Las especies con rasgos aptos (más adaptativos) para su entorno sobreviven y se reproducen; aquellos menos aptos (menos adaptativos) no lo hacen. A través de la reproducción, las particularidades más adaptativas se escogen para heredarse a nuevas generaciones, extinguiéndose las menos adaptativas (Papalia et al, 2010).

Etología. - Estudio científico de las maneras de comportamientos adaptativos de las diferentes especies animales que evolucionaron para el aumento de la supervivencia de la especie (Papalia et al, 2010).

La psicología evolutiva. - Se aplican los principios de Darwin de selección natural y supervivencia del más apto a la conducta individual (Papalia et al, 2010).

1.3.1.5 Dimensiones de un programa de desarrollo humano según Perero.

Planificación de recursos. – Hace referencia a la construcción de los diferentes perfiles de cargo y el manual de funciones de la organización, además de las funciones y actividades que tengan que ver con el diario desarrollo de las actividades (Perero, 2014).

Proveer el personal. – Hace referencia a la información recabada y selección más relevante de las actividades que se hacen diariamente, las cuales se siguen en secuencia; y a vez, sus debilidades que puede tener en el día a día; para que puedan ser

reforzadas y desarrollada a cabalidad todas las actividades encomendadas (Perero, 2014).

Desarrollar el talento humano. – “Capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas” (Perero, 2014, p. 15).

Administrar la compensación y movimiento. – Se basa principalmente en “tres mecanismos que son: Inversión en el personal que labora en la institución, comunidad centrada en las prácticas de la responsabilidad social y operar en un marco de relaciones laborales de cooperación mutua” (Perero, 2014, p. 16).

Gestionar el desempeño. – Hace referencia es “la descripción de las habilidades, destrezas, capacidades y experiencias, que ponen los candidatos en un documento donde se demuestra la formación del posible candidato a ocupar un cargo dentro de alguna institución sea ésta pública o privada” (Perero, 2014, p. 26).

Mantener las relaciones laborales. – Hace referencia a las relaciones que cumple dentro de la organización, ya que son la imagen institucional que refleja la organizacional; por otra parte, es muy importante la rotación dentro de la institución que permita al personal capacitarse en diferentes áreas y poder realizar cualquier tipo de trabajo y mantener las relaciones con los demás (Perero, 2014).

Mejorar la comunicación. – Es uno de los pilares fundamentales en la organización, la cual ayuda a la formulación de

estrategias organizacionales y a la motivación de los trabajadores, ya que tener una buena comunicación no es tarea fácil y para ello debe existir un líder en cada departamento o área que mantenga un buen nivel de cooperación y compañerismo entre sus integrantes (Perero, 2014).

1.3.1.6 Importancia de un programa de desarrollo humano en el trabajo.

Gonzáles (2004) señaló que la labor implica una tarea que determina lo esencial del ser humano, y en relación al proceso de cambio del entorno material, social y del mismo, en una interrelación dialéctica permanente. La labor es un pilar del desarrollo humano, el aspecto laboral no es solo un medio para crear riquezas. Asimismo también es un mecanismo esencial para luchar contra la pobreza y la equidad en la vida de los seres humanos.

Por su parte, Levaggi (2004) afirmó que el trabajo es el grupo de tareas humanas, pagadas o no, que generan bienes o servicios en una economía, o que solucionan los requerimientos o exigencias de la población o proporcionan los medios de sustento necesarios para las personas. Asimismo, es uno de los factores fundamentales de la economía, es una medición del esfuerzo realizado por los seres humanos en un entorno laboral para satisfacer sus necesidades, podría ser manual o intelectual y se ejecuta a cambio de una remuneración económica.

1.3.2 Actitud del trabajador.

Para De Cenzo y Robbins (2009), señalaron que las actitudes son juicios de valor, beneficioso o no beneficioso en cuanto a las personas, objetos, o hechos. Reflejan la opinión de la persona con respecto a algo. Si

alguien dice me agrada mi labor, está exponiendo su conducta en el trabajo.

Desde la experiencia, se podría decir que la actitud es una norma positiva o negativa de cada a un individuo, acontecimiento u objetivo, que podría efectuar diversos comportamientos de acorde a su necesidad psicológica (Erazo, Marmolejo, Rivera & Zapata, 2015).

De acuerdo con Newstrom (2011), dice que las conductas de los trabajadores, se entienden como sentimientos y creencias que definen mayormente la manera en que los trabajadores sienten su entorno/su responsabilidad con las acciones que se desean y su conducta; así mismo De la Cruz (2005), sostuvo que las actitudes son dañadas por la impresión y se ponen en acción todos nuestros sentidos, por lo que la satisfacción, el compromiso organizacional y el involucrarse en la labor son elementos que se toman en cuenta en nuestra preocupación por animar al trabajador y obtener su duración en la organización, en lo que la comunicación desempeña un rol protagónico.

1.3.2.1 Actitud humana frente al trabajo.

Cuando una persona enfrenta cualquier dificultad en su bienestar, realiza lo necesario para evadir el daño. La dificultad podría aparecer únicamente de factores visibles como condiciones riesgosas en lo labor que atentan a la seguridad física de la persona, además de los factores que amenacen su empleo, como la pérdida, afectando la estabilidad laboral y familiar (Erazo et al, 2015).

La importancia que expresa un individuo enfrente a diversos acontecimientos fomenta conductas, con alguna tendencia a solucionar las necesidades, en función de una autorrealización, debido a lo cual el nivel de ansiedad en que se encuentra el trabajador estará supeditado a las condiciones socio-económicas, de

permanencia, remuneraciones, beneficios, adaptabilidad al tipo de trabajo y entorno laboral en el que ejerza una función, dado que aquí debemos referirnos a esas funciones que debe desempeñar el trabajador en el interior de un medio organizado como es la institución (Erazo et al, 2015).

La actitud empleada, desempeñan un rol primordial en el mercado, en su desarrollo, crecimiento y desarrollo de los seres humanos; también se conforman en esenciales para lograr la durabilidad de éstas (los individuos) en su ámbito de labores. Estos elementos alteran la toma de decisiones en todos los niveles y relacionándose con la percepción como forma de ordenar e interpretar las impresiones sensoriales. Es entonces que la permanencia de los individuos en las organizaciones necesitase de una gran número de factores que se hallen vinculados que son y serán en esencia el equilibrio de éstas (las instituciones) (De la Cruz, 2005).

1.3.2.2 Elementos que componen la actitud.

Para Castro (2002), De Cenzo y Robbins (2009), señalaron al estado de las actitudes cómo el estado psicológico interno crea el gran obstáculo para su investigación y definición de forma directa. A pesar de ello, hay consenso de tomar en cuenta su estructura de dimensión múltiple como medio a través del que se manifiesten sus componentes expuestos en respuestas de tipo cognitivo, afectivo y conativo.

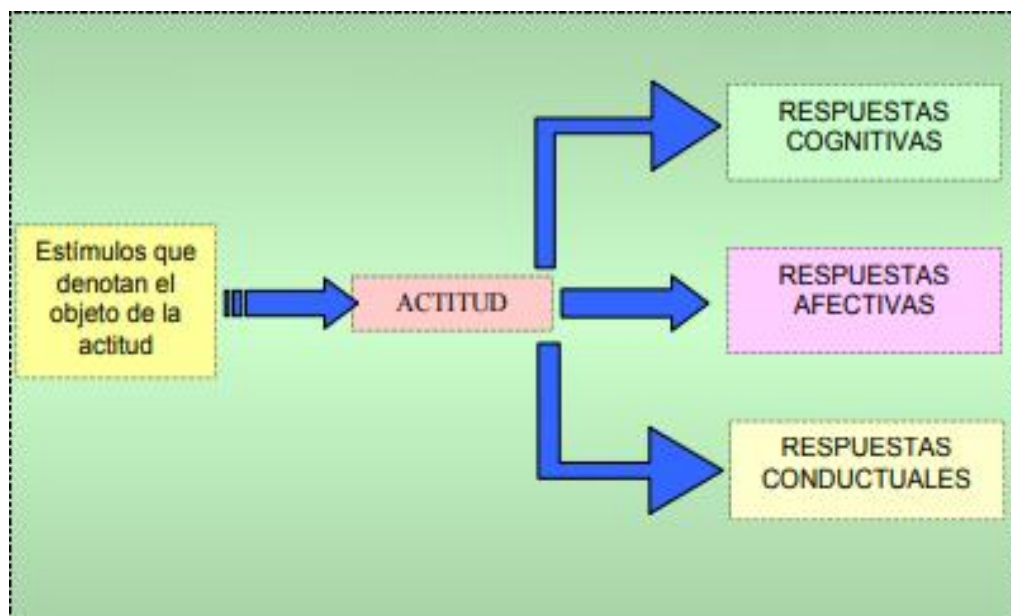
El componente cognoscitivo de una actitud – Se encuentra representado por las creencias, pensamientos, opiniones, valores, expectativas, conocimiento, y la información que tiene una persona (Castro, 2002; De Cenzo & Robbins, 2009). Destaca en ellos, el valor que constituye a la persona, el objeto o contexto.

El componente afectivo de una actitud – Se encuentra representada por la parte emocional o los sentimientos (De Cenzo & Robbins, 2009).

De acuerdo a Castro (2002) quien sostiene que son procesos que garantizan o refutan los fundamentos de las propias creencias, que se expresan en los sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se ven reflejadas frente al objeto de la actitud (ansioso, dedicado, tenso, apenado, feliz, preocupado).

El componente conductual de una actitud – Comprende como cierta forma de comportarse frente a alguien o algo (De Cenzo & Robbins, 2009).

Muestran las pruebas favorables o en contra de la situación u objeto de la actitud. Según Castro (2002), lo ambiguo de la relación conducta-actitud constituye un componente de suma importancia en el estudio de las actitudes comprendiendo las interacciones de conducta y no solamente la conducta en sí.



Fuente: De la Cruz, (2005, p. 45) La motivación, comunicación y actitudes de los empleados como en la organización.

Figura 1. Las tres respuestas a través de las cuales se manifiesta la actitud.

Estos componentes de las actitudes implican el carácter de acción evaluativa hacia el objeto de la actitud, predisponiendo a una respuesta (abierta o reservada) con potencial efectivo propio (Castro, 2002).

Con frecuencia los componentes son congruentes e interrelacionados entre estas dimensiones: los componentes cognitivos, afectivos y conductuales podrían ser referentes de las actitudes; y en forma mutua pueden ser considerados cómo los resultados de las actitudes preceden a la acción, pero la acción crea/fortalece la actitud que corresponde (Bolívar como se citó en Castro, 2002).

1.3.2.3 Dimensiones de actitudes del trabajador según Sonia Palma.

Disposición al trabajo. - Identificación de los valores institucionales; responsabilidad en la ejecución y el desarrollo del trabajo diario, además de una flexibilidad para realizar o apoyar cualquier tipo de trabajo (Palma, 2004).

Técnicas de trabajo. - Este indicador hace referencia a las técnicas que se utiliza en el entorno laboral, en la cual involucra el dialogo abierto, compañerismo, el clima, el establecer metas por áreas (Palma, 2004).

Adaptación al trabajo. - Se establece la valoración que se le da al personal, en relación a sus labores diarias en la organización que trabaja (Palma, 1999)

Naturaleza emocional. – Es el grado que asume la interrelación con otros miembros de la institución con los que comparten sus labores habituales (Palma, 1999)

Supervisión. – Valorización de la función y significado de superiores supervisando la actividad laboral, apoyando y orientando en las labores cotidianas (Palma, 2004).

Liderazgo y comunicación. - Es el grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión en la información para el funcionamiento interno de la organización, así como la atención de los usuarios internos y externo (Palma, 2004).

1.3.2.4 Enfoque del comportamiento organizacional en relación a la actitud del trabajador.

El comportamiento organizacional se enfoca principalmente, en dos campos fundamentales. En el primer término de comportamiento organizacional se direcciona en el comportamiento de forma individual. Este campo sostenido de forma predominante en contribuciones de psicólogos, incluyendo temas como la personalidad, la percepción el aprendizaje y la motivación (Cenzo & Robbins, 2009, p. 257).

En segundo plano, el comportamiento organizacional es relacionado a la conducta de los grupos, lo cual abarca reglas, funciones, la formación de equipos y los conflictos. Lo que se sabe de los grupos viene fundamentalmente de la obra de sociólogos y psicólogos sociales. Es lamentable no poder comprender la conducta de un grupo de trabajadores solamente con abreviar las acciones de las personas, ya que su actuación en grupo no es la misma igual que al encontrarse solos. Se puede diferenciar cuando se aprecia un comportamiento arriesgado (Cenzo & Robbins, 2009).

Metas del comportamiento organizacional - El comportamiento organizacional tiene como fin exponer y proveer el comportamiento ¿con qué finalidad requieren esta habilidad los gerentes? Con el fin de lograr el manejo de la conducta de sus trabajadores. Se sabe que el logro de un gerente necesita que otros individuos personas desempeñen funciones. Él tiene que poseer la capacidad de explicar la razón del por qué los trabajadores aprecian algunas conductas en lugar de otros; además augurar la manera en que dará respuesta a estos frente a diversas medidas que él puede utilizar (Cenzo & Robbins, 2009, p. 257).

El actuar del personal importa de manera concreta: en la productividad, el ausentismo y la rotación de personal. Igualmente, apreciaremos que la satisfacción con la labor no es una conducta, tan solo un efecto que preocupa a varios directivos (Cenzo & Robbins, 2009, p. 257).

La personalidad y el pronóstico del comportamiento - Para explicar la conducta de alguien utilizamos, de manera literal, decenas de rasgos. Algunos de los más usuales son: ambición, pereza, timidez, sumisión, agresividad, lealtad y pusilanimidad. Cuando estas particularidades se dan en un número considerable de circunstancias, entonces las determinan como rasgos de la personalidad. Los investigadores llevaron muchos años queriendo, de manera precisa, cuáles son los rasgos que identifica la personalidad de alguien. Dos de estas obras fueron reconocidas de forma universalmente, como son: el indicador de tipos de Myers Briggs y el modelo de los cinco factores de la personalidad (Cenzo & Robbins, 2009, p. 262).

1.3.2.5 Perspectiva teóricas clásicas de la formación de las actitudes.

Las teorías clásicas de la formación de las actitudes sostuvieron que eran entendidas de la misma manera que otras respuestas aprendidas. Se consideraba que las respuestas actitudinales eran reforzadas por desarrollos de condicionamiento clásico e instrumental (Ubillos, Páez, & Mayordomo, 2004, p. 301).

El condicionamiento clásico de las actitudes - El condicionamiento clásico señala que un estímulo neutral no tiene la capacidad de provocar una respuesta definida obtiene esta capacidad a través del vínculo la de éste, de manera repetida, con un impulso provocado por la respuesta (Ubillos et al, 2004, p. 301).

Distintos autores determinaron que la formación de las actitudes se puede llevarse a cabo por un proceso de condicionamiento clásico y que podrían impactar a futuras respuestas comportamentales. Por su parte, Staats y Staats (como se citó en Ubillos et al, 2004), se les presenta a alumnos el nombre de algunas nacionalidades seguidas por adjetivos positivos, negativos o neutros, hallaron que las que fueron emparejadas con adjetivos positivos se evaluaban de manera positiva que las emparejadas con adjetivos negativos.

Según el condicionamiento clásico, la respuesta actitudinal se debe a la pura vinculación en medio del estímulo condicionado y el incondicionado. Aunque, Ubillos et al (2004), este acercamiento fue criticado ya que no logra explicar los procesos que intervienen entre la asociación de las respuestas evaluativas con los estímulos incondicionados

El condicionamiento instrumental de las actitudes - De acuerdo al paradigma del condicionamiento instrumental una respuesta que es parte del repertorio comportamental del individuo se podría reforzar. Así, aquellas respuestas que lleguen unidas de resultados óptimos para la persona deberán ser repetidas en gran proporción que las que susciten o provoquen resultados desfavorables (Stroebe y Jonas, como se citó en Ubillos et al, 2004, p. 302).

En una investigación tradicional de Verplanck (como se citó en Ubillos et al, 2004), se encuentra que el refuerzo verbal por medio del reconocimiento diferencial de la opinión de los individuos resulta una máxima frecuencia de respuestas de opinión cuando son reforzadas de forma positiva.

De la misma manera otros autores como, (Hildum y Brown; Insko, como se citó en Ubillos et al, 2004) confirmaron que las actitudes se pueden modificar por medio del refuerzo diferencial. Como ejemplo, Insko (cómo es citado en Ubillos et al, 2004) interrogó a algunos alumnos en relación a un tema de importancia. La mitad de ellos se les reforzó por medio de respuestas verbales actitudinales favorables y la otra mitad con respuestas actitudinales desfavorables. Después se pasó a los individuos un test para la valoración de su actitud en relación del tema objeto de la entrevista y se halló que, una semana después, los grupos -fortalecidos distintivamente se distinguían en su actuar (Ubillos et al, 2004).

Si bien, es admitido el reforzamiento verbal podría producir un cambio de actitud, una crítica que se define a este ejemplo que no logra exponer si los resultados se otorgan de forma automática o si, por el contrario, hay distintos procesos cognitivos que intervienen en la relación (Ubillos et al, 2004)

1.3.3 Marco Normativo

1.3.3.1 Norma internacional.

Según Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2002) en el punto 4 con el tema “Igualdad de Oportunidades y de Trato en el Empleo y la Ocupación” (p. 65), de la Norma Internacional de Trabajo, es uno de los objetivos fundamentales para cada país del mundo, reconociendo el trato económico y equitativo a todos los empleados u obreros que habiten legalmente en su país, respecto a los principios salariales no se debe tener distinción de sexo, raza, color, opinión política ascendencia nacional u origen social para un trabajo de igual valor. Las mujeres y varones deben estar protegidas por estas normas en su área laboral esto también se dio valor en la Sección II, Artículo 41, apartados 7 y 8 (artículo del Tratado de Versalles) se hizo hincapié en la protección de mujeres, jóvenes y niños en sus áreas laborales. En el punto 5 de la Legislación se resalta el tema de “Protección de los niños y los adolescentes” (p. 172), la lucha contra la explotación económica de niños se comienza a partir del año 1919, la niñez es un período de vida donde no se puede trabajar, es una etapa donde existe el desarrollo físico y mental, se dedican exclusivamente a actividades recreativas. Se considera este punto ya que la mayoría de países en el mundo con un nivel de desarrollo económico muy bajo, no toman en cuenta las normas haciendo del niño, joven y adolescentes esclavo de sus empresas. Las mismas necesidades que las personas enfrentan hacen que las entidades públicas y privadas informales exploten sus capacidades y edades con tal de maximizar sus beneficios en sus trabajos y respecto a los trabajadores satisfacer sus necesidades.

1.3.3.2 Norma nacional.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2016), crea la normativa de la Legislación Laboral del Régimen en el Sector Privado. Su finalidad es el cumplimiento para garantizar las soluciones de conflictos en los centros laborales, mejorar las condiciones del trabajador y respetar los derechos fundamentales para el trabajador dentro de la empresa. El objetivo primordial es que los trabajadores y empleados cuenten con esta herramienta para conocer y aplicar sus deberes y derechos, procurando un diálogo sostenible en la igualdad de información. En el Artículo 3 del Decreto Supremo N°002-97-TR/ Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 Ley de Formación y Promoción Laboral representa los objetivos como son: lidiar con el desempleo y el subempleo que es acaparado en la fuerza laboral juvenil en el Perú, a través de los programas especiales de Promoción del Empleo promover el acceso de masivo del empleo productivo. En el ámbito empresarial donde se cuenta con mayor capacidad de mano de obra, se debe estimular la inversión productiva en el sector privado, destinando el dinero para su renovación y mejoramiento de bienes y servicios para beneficiar a la sociedad y capacitar a los trabajadores para mejorar sus ingresos además de ellos la productividad del trabajo. En el Capítulo III, Artículo 53, 54, 55 y 56 del Decreto Supremo titulada Medidas para la Generación Masiva del Empleo, se crean programas temporales para la generación masiva de empleo en los sectores Urbanos- Marginales y Rurales, referente a los que se encuentran en situaciones con pobreza extrema. Esto va de la mano con el programa Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) encargado de gestionar y financiar proyectos para generar oportunidades económicas sostenibles para

los hogares en situación de pobreza, creando trabajo en el sector agropecuario, mejorando así sus niveles de vida en la población. A través de este proyecto se genera empleos e ingresos con la comercialización de sus productos que ellos mismos siembran, estos programas también están a cargo de mejorar las condiciones de vida del poblador creando obras como instalación de servicios de agua potable y desagüe, mejoramiento de postas médicas, centros educativos, deportivos, comerciales y de reserva.

1.3.3.3 Norma local.

Ley N° 27735 (2002) – “Ley que regula el otorgamiento de las gratificaciones para los trabajadores del régimen de la actividad privada por fiestas patrias” (p. 1). Las personas que se encuentran laborando en el sector privado tienen derecho a percibir dos gratificaciones al año (Fiestas patrias y Navidad). Este beneficio no afecta la modalidad de contrato y el tiempo que está presentando su servicio. Los montos de las gratificaciones son calculados en base a su remuneración percibida antes de los seis meses. Según el Gobierno Regional de Lambayeque con la Sub Dirección de Inspecciones de la Gerencia Regional de Trabajo Lambayeque, ésta toma medidas, para ver si las empresas privadas están cumpliendo con los pagos de gratificaciones, así mismo si se infringen las normas, se multará.

1.3.4 Marco conceptual.

Actitud. - Manera en que una persona se comporta ante un hecho o situación (Escobar et al, 2013, p. 28).

Actitud del trabajador. - Es la satisfacción laboral generado por un individuo hacia su empleo. Estas actitudes se identifican de acuerdo al

trabajo que realizan y de acuerdo al clima organizacional de la empresa (Chiang, Martín & Núñez, 2010).

Capacitación. - Son actividades de desarrollo en aprendizaje y enseñanza destinados a los trabajadores para su mejor desempeño laboral (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura [IICA], 1996).

Condiciones de trabajo. - “Las condiciones de trabajo están directamente referidas a la satisfacción y realización de los miembros” (Schlemenson, 1988, p, 4). Las empresas están en las condiciones de establecer a cada trabajador sus funciones ya sea en bienes y servicios, ellos están en la obligación de enfrentarse a esos trabajos para la maximización de beneficios de empresa y la remuneración del empleado para satisfacer sus necesidades.

Evaluación del desempeño. - “Evaluar el desempeño de un puesto consiste en valor de eficacia con la que su ocupante lo ejecuta en un período determinado de tiempo” (Rodríguez, 2004, p, 110). El desarrollo laboral orienta al empleado a su desarrollo dentro de su ámbito de trabajo. Existen indicadores estratégicos para analizar y medir los rendimientos, la productividad o las habilidades cualesquiera de la organización, como el grado de cumplimiento de los objetivos en las políticas de la empresa y fortalecimiento de las estrategias laborales.

Desarrollo económico: El desarrollo económico se podría establecer como la capacidad de producir y alcanzar riqueza, podría ser empleado en el desarrollo personal como países o regiones (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2001). Puede ser en un caso u otro, también está unido al sustento y la expansión económica de manera que asegure el bienestar, permanezca la prosperidad y cumpla con las exigencias personales o sociales de los individuos (Caballero, 2017). El desarrollo económico está orientado a las actividades laborales que el

hombre realiza utilizando como instrumento sus habilidades en las actividades de producción, consumo e insumo.

Desarrollo humano. - Significa crear un entorno el cual mejora la situación de la calidad de vida de las personas, proporcionándoles oportunidades el cual cada uno tiene derecho a desempeñarse de acuerdo a sus habilidades desarrollando su máximo potencial, el indicador del índice de desarrollo humano mide el progreso conseguido de un país en tres dimensiones: disfrutar el acceso a la educación y a la mejor calidad de vida de la población saludable y digna. Su objetivo es conocer los ingresos económicos del país además evaluar si el país aporta a los ciudadanos un ambiente donde ellos puedan desarrollarse mejor (INDH, 2016).

Programa. - Es proyecto de acción o actuación, sistemática y ordenada, al servicio de finalidades o metas educativas que son reconocidas valiosas (López, 2007).

Salud laboral: Según Organización Internacional del Trabajo (2014) “La salud y la seguridad laboral buscan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, de toda la persona” (p, 15). Las empresas de las entidades públicas y privadas deben considerar la salud laboral como punto primordial para su mejoramiento productivo, es por ellos que se debe buscar prevenir los accidentes de trabajo, que se adapten a sus labores con facilidad, proteger a los trabajadores frente a los factores negativos para su salud, mantener el bienestar físico, mental y social de sus empleados (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014 p, 15).

Satisfacción Laboral: “Estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de experiencias laborales del sujeto” (Chiang et al, 2010, p, 16). Es el comportamiento del individuo en la organización. Es muy importante la satisfacción laboral para la empresa. A medida que el trabajador se siente más a gusto o cómodo con sus labores influenciarán

positivamente; este tema incluye los incentivos, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y su seguridad.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera una propuesta de un programa de desarrollo humano mejora la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque?

1.5 Justificación al estudio

Justificación teórica. – El presente estudio pretende establecer instrumentos, normas y políticas basados en las dimensiones del desarrollo humano según Perero (2014) y la actitud del trabajador según Palma (2004) para mantener un proceso de gestión del talento humano adecuado según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2002) y la Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2013). Este avance en la modernización del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos a través de la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), ha brindado una serie de paquetes normativos que incorpora el enfoque de competencias en la gestión de los recursos humanos.

Justificación práctica. - La carencia en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de un Programa de Desarrollo Humano, que permita la evaluación del comportamiento y la actitud de los trabajadores, imposibilita la detección de las variaciones e inconvenientes que se presenten en el desarrollo de sus funciones, las cuales se verán reflejadas en los resultados a nivel gerencial de la Institución. Sin embargo, el desarrollo de un Programa de Desarrollo Humano institucional buscará mejorar la actitud de los trabajadores y busca cumplir con los procedimientos y funciones que permitan la satisfacción de los usuarios.

Justificación metodológica. – El presente estudio pretende proponer un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque a partir de recolección de datos sobre la actitud de los servidores públicos. Finalmente, para ejecutar el análisis de datos del estudio se realizó técnicas estadísticas descriptivas a través de tablas y gráficos con el programa office Excel y el SPSS.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo general.

Proponer un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

1.6.2 Objetivos específicos.

Diagnosticar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Identificar las teorías que fundamentan el desarrollo humano y la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

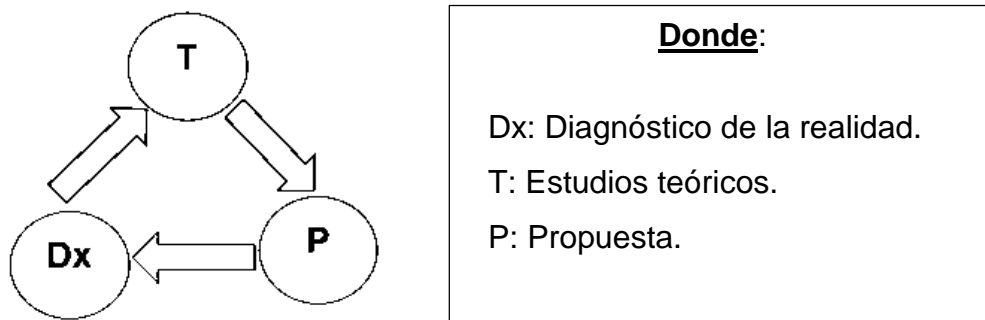
Diseñar un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Validar el programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Atendiendo a la naturaleza de la investigación el diseño es no experimental - transversal porque recolectan datos en un solo momento. El tipo de investigación asumido es descriptivo –propositivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), por tanto, no se realizará la contratación de hipótesis y hace uso del siguiente diagrama:



2.2 Variables, Operacionalización.

2.2.1. Definición Conceptual.

Variable independiente. - Programa de desarrollo humano
Gonzáles (2004), implica una tarea que determina lo esencial del ser humano y en relación al proceso de cambio del entorno material, social y del mismo, en una interrelación dialéctica permanente.

Variable dependiente. - Actitud del trabajador. - De Cenzo y Robbins (2009), son juicios de valor, beneficioso o no beneficioso, en cuanto a las personas, objetos, o hechos en la parte laboral.

2.2.2. Definición Operacional.

Variable independiente. - Programa de desarrollo humano Gonzáles (2004), implica las tareas que determina la Gerencia Regional De Transportes y Comunicaciones – Lambayeque en relación al proceso de cambio del entorno material, social y de el mismo, en una interrelación dialéctica permanente.

Variable dependiente. - Actitud del trabajador. - De Cenzo y Robbins (2009), son juicios de valor, beneficioso o no beneficioso, que hace la Gerencia Regional De Transportes y Comunicaciones – Lambayeque en cuanto a las personas, objetos, o hechos en la parte laboral.

2.2.3 Operacionalización de variables

Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Instrumento
PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO	Planificación de recursos	Realizar la planificación funcional. Planificar la rotación y presupuesto. Clasificar, describir y valorar los cargos. Auditar los recursos humanos.	Técnica Análisis documental. Instrumento Ficha bibliográfica.
	Proveer el personal	Investigar el mercado de recursos humanos. Seleccionar el talento humano. Pre inducción al personal.	
	Desarrollar el talento humano	Planificar y ejecutar capacitación. Evaluar la capacitación. Realizar inducción. Gestión del clima y cultura organizacional.	
	Administrar la compensación y movimientos	Administrar remuneraciones. Administrar beneficios sociales.	
	Gestionar el desempeño	Evaluar el desempeño. Mejorar el desempeño. Monitorear el cumplimiento de indicadores. Retroalimentar el cumplimiento de indicadores.	
	Mantener las relaciones laborales	Relaciones con la organización. Régimen sancionatorio. Control de la rotación del personal.	
	Mejorar la comunicación	Gestión de la comunicación interna.	

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Instrumento
ACTITUD DEL TRABAJADOR	Disposición al trabajo	¿Organiza su día laboral? ¿Se considera predispuesto (flexible) para realizar funciones diferentes a las asignadas? ¿Realiza algún acto de gratitud ayudando aleatoriamente a algún compañero antes de iniciar su jornada laboral? ¿Llena sus expectativas personales el trabajo que realiza? ¿Considera que realiza su trabajo de manera eficiente y segura ¿Cuándo su trabajo tiene un resultado exitoso la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque lo motiva reconociendo su logro?	Técnica Encuesta
	Técnicas de trabajo	¿Fomenta un clima de trabajo en equipo? ¿Se involucra activamente en las actividades programadas? ¿Fomenta el sentido de pertenencia, en su trabajo? ¿Promueve el dialogo abierto, entre sus compañeros de labores? ¿Establece metas y define sus objetivos al iniciar su trabajo? ¿Facilita la cohesión del grupo de trabajo?	Instrumento Ficha de Encuesta
	Adaptación al trabajo	¿Se adaptó al estilo de trabajo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque? ¿Presento algún inconveniente con el horario de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque? ¿Organiza su área de trabajo adecuadamente? ¿Se le dificultó entablar una amistad con sus compañeros de labores? ¿Le ha estresado el trabajo que desarrolla? ¿Está de acuerdo con las características del trabajo que le ha tocado desempeñar?	

		¿Suele relacionarse con sus compañeros de labores? ¿Se le hace fácil aceptar sugerencias, nuevas ideas o cambios sobre su trabajo? ¿Mantiene informado a su jefe o coordinador sobre las situaciones que considera anormales y que pueden afectar el funcionamiento de su área de trabajo? ¿Suele actuar con prudencia? ¿Cuándo se encuentra estresado o múltiples preocupaciones, reacciona de mala manera con sus compañeros de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque? ¿En el conflicto laboral busca el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?	
	Naturaleza emocional		
	Supervisión	¿Consulta con su jefe o coordinador su desempeño laboral? Asume con responsabilidad y compromiso nuevas funciones confiadas ¿Se le hace fácil cumplir las reglas establecidas por la empresa? ¿Le gusta que se mida el resultado de su trabajo? ¿Considera su remuneración equitativa a su labor designada? ¿Es importante la rotación de personal dentro de su empresa?	
	Liderazgo	¿Suele influenciar a los demás trabajadores para conseguir las metas de manera conjunta? ¿Delega el poder y la toma de decisiones a otros miembros del grupo de trabajo? ¿Mantiene una mente abierta dándole oportunidad a la innovación? ¿Está de acuerdo con la simplificación del trabajo para que sea más eficaz, efectivo y productivo? ¿Es de los trabajadores que le saca tiempo al tiempo? ¿Se comunica de manera efectiva con sus compañeros de labores?	

2.3 Población y muestra.

2.3.1 Población.

Trabajadores nombrados y contratados de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, abarca un total de 119 trabajadores.

2.3.2 Muestra.

Para que la muestra sea representativa se deberá tomar en este caso a treinta (30) trabajadores nombrados y diez (10) trabajadores contratados.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) (E)^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= tamaño de muestra

N= Población = 119

Z= Confiabilidad = 90% = 1.64

p= probabilidad favorable = 0.5

q= probabilidad desfavorable = 0.5

E= Margen de error = 0.105

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 119}{(119 - 1) (0.097)^2 + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 40.54$$

$$n = 40$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnicas.

Encuesta: pasos metodológicos sistematizados que permiten la recolección de información de los servidores públicos a través del

cuestionario de actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque (Hernández et al, 2014).

2.4.2. Instrumentos.

Cuestionario: Consiste en una agrupación de preguntas relacionadas a la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque. (Bernal, 2010).

2.5. Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Procedimientos para la recolección de datos.

En el proceso de recolección de datos sobre la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque se utilizó un cuestionario por cada uno de los servidores públicos seleccionados dentro de su horario laboral.

2.5.2 Análisis estadístico e interpretación de datos.

Para ejecutar el análisis de datos del estudio, se realizó técnicas estadísticas descriptivas a través de tablas y gráficos con el programa office Excel y el SPSS. Analizaremos a partir de los siguientes procesos estadísticos:

La estadística descriptiva: considera las siguientes medidas:

Media aritmética. Es la medida aplicada en la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque para conseguir el promedio de los resultados (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

Moda. Es el dato que se repite con mayor frecuencia entre los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque (Tamayo, 2004).

Estadística inferencial: considera las siguientes medidas de dispersión.

Desviación estándar (S): El estadístico nos indica el grado en que los números se amplían alrededor del valor promedio de la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque (Harris, 2003):

$$S = \sqrt{\sum \frac{fi(xi - \bar{x})^2}{N}}$$

2.6 Aspectos éticos.

Los aspectos éticos respecto de los datos recuperados de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Se examinarán de la siguiente manera:

Voluntariedad. Acuerdo de participar en la aplicación del cuestionario de actitud del trabajador, que compone un consentimiento legítimo que se ha dado voluntariamente (Observatori de Bioètica i Dret, 1979).

Comprensión. El modo y el contexto en los que se comunica la información sobre el cuestionario de actitud del trabajador que permitirá conocer que la realidad de los servidores públicos en la Gerencia Regional

de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque (Observatori de Bioética i Dret, 1979).

2.6.1 Criterios de rigor científico.

Confiabilidad. Este instrumento con .852 de alfa de Cronbach.

A partir de su fórmula estadística:

En psicometría, Alfa de Cronbach un coeficiente que se utilizó para medir la fiabilidad del cuestionario de actitud del trabajador, se denomina Alfa y la plasmó Cronbach. Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Validación. A través de juicio de experto.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Coeficiente de alfa de Cronbach relacionados con la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	“Es excelente”
	> 0.8	“Es bueno”
	> 0.7	“Es aceptable”
	> 0.6	“Es cuestionable”
	> 0.5	“Es pobre”
	< 0.5	“Es inaceptable”

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad con la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	36

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, se puede observar el valor recuperado de alfa de Cronbach para los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, siendo el resultado del indicador como bueno.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad relacionados con la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque, por dimensión.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Disposición al trabajo	.896	6
Técnicas al trabajo	.807	6
Adaptación al trabajo	.780	6
Naturaleza emocional	.794	6
Subordinación	.794	6
Liderazgo	.780	6

Fuente: Elaboración propia

Al observar la tabla 3, estadística de fiabilidad en la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, podemos apreciar que la dimensión disposición al trabajo con 89.6% y técnicas de trabajo con un 80.7% se encuentran en una apreciación de aceptable, las dimensiones naturaleza emocional y subordinación con el 79.4%, y las dimensiones adaptación del trabajo y liderazgo con un 78.0% se encuentran en una apreciación de aceptable, concluyendo que el instrumento nota la capacidad y el objetivo que se desea medir.

Actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque

Tabla 4

Disposición al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 1	0	0.0	4	10.0	13	32.5	10	25.0	13	32.5
P 2	0	0.0	0	0.0	14	35.0	11	27.5	15	37.5
P 3	0	0.0	1	2.5	19	47.5	13	32.5	7	17.5
P 4	0	0.0	1	2.5	11	27.5	18	45.0	10	25.0
P 5	0	0.0	1	2.5	4	10.0	16	40.0	19	47.5
P 6	21	52.5	8	20.0	8	20.0	2	5.0	1	2.5

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 32.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces y siempre organizan su día laboral, seguidamente el 25% de los trabajadores casi siempre lo llevan a cabo y finalmente el 10% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca organizan su día laboral.

Un 37.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre se consideran predispuestos a realizar funciones diferentes a las asignadas, seguidamente el 35% de los trabajadores opinaron que a veces se encuentran predispuestos y

finalmente el 27.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces se consideran predispuestos a realizar funciones diferentes a las asignadas.

El 47.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces realizan actos de gratitud ayudando aleatoriamente a algún compañero antes de iniciar su jornada laboral, seguidamente el 32.5% de los trabajadores casi siempre, siempre con el 17.5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca realizan actos de gratitud ayudando aleatoriamente a algún compañero antes de iniciar su jornada laboral.

Un 45% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que el trabajo que realizan casi siempre les llena sus expectativas, seguidamente el 27.5% de los trabajadores opinaron que a veces, 25% de los trabajadores opinaron que siempre y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que el trabajo que realizan casi nunca les llena sus expectativas.

El 47.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre considera que realiza su trabajo de manera eficiente y segura, seguidamente el 40% casi siempre, el 10% de los trabajadores opinaron que a veces y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca realiza su trabajo de manera eficiente y segura.

Un 52.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que cuando su trabajo obtiene algún resultado nunca la Gerencia de Transportes los motivan reconociendo su logro, el 20% de los trabajadores opinaron que casi nunca y a veces, casi siempre con el 5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron cuando su trabajo

obtiene algún resultado siempre la gerencia de transportes los motivan reconociendo su logro.

Tabla 5

Disposición al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	8	20.0	24	60.0	8	20.0

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 5, el nivel de la dimensión disposición del trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 60%, y en un 20% el nivel de la dimensión es mínimo y óptimo tal como se puede apreciar en el presente estudio.

Tabla 6

Técnicas de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 7	0	0.0	1	2.5	8	20.0	18	45.0	13	32.5
P 8	1	2.5	2	5.0	7	17.5	20	50.0	10	25.0
P 9	1	2.5	3	7.5	11	27.5	19	47.5	6	15.0
P 10	0	0.0	2	5.0	10	25.0	16	40.0	12	30.0
P 11	0	0.0	0	0.0	8	20.0	19	47.5	13	32.5
P 12	0	0.0	0	0.0	10	25.0	15	37.5	15	37.5

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 45% de los trabajadores de la ge Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre se fomenta el clima de trabajo en equipo, seguidamente el 32.5% de los trabajadores opinaron que siempre se fomenta el clima, el 20% opinaron que a veces y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca se fomenta el clima de trabajo en equipo.

Un 50% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre se involucran activamente en las actividades programadas, seguidamente el 25% de los trabajadores opinaron que siempre, a veces el 17.5%, casi nunca el 5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca se involucran activamente en las actividades programadas.

El 47.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre fomentan el sentido de pertenencia en el trabajo, seguidamente el 27.5% a veces, el 15% siempre, el 7.5% casi nunca y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca fomentan el sentido de pertenencia en el trabajo.

El 40% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre promueven el dialogo abierto entre sus compañeros de labores, seguidamente el 30% de los trabajadores siempre lo promueve, el 25% a veces lo promueve y finalmente el 5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca promueven el dialogo abierto entre sus compañeros de labores.

Un 47.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre establecen metas y definen al iniciar su trabajo, seguidamente el 32.5% de los trabajadores opinaron que siempre, y el 20% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces establecen metas y definen al iniciar su trabajo.

El 37.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre y siempre facilitan la cohesión del grupo de trabajo, finalmente el 25% de los trabajadores de la

Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces facilitan la cohesión del grupo de trabajo.

Tabla 7

Técnicas de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	3	7.5	19	47.5	18	45.0

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 7, el nivel de la dimensión técnicas de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 47.5%, óptimo en un 45% y presenta un nivel mínimo en un 7.5% tal como se puede apreciar en el presente estudio.

Tabla 8

Adaptación al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 13	2	5.0	2	5.0	12	30.0	12	30.0	12	30.0
P 14	11	27.5	12	30.0	11	27.5	3	7.5	3	7.5
P 15	0	0.0	2	5.0	6	15.0	20	50.0	12	30.0
P 16	10	25.0	15	37.5	13	32.5	2	5.0	0	0.0
P 17	12	30.0	4	10.0	21	52.5	2	5.0	1	2.5
P 18	0	0.0	1	2.5	15	37.5	11	27.5	13	32.5

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 30% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces, casi siempre y siempre se adaptan al estilo de trabajo de la Gerencia Regional y finalmente el 5% de los trabajadores opinaron que casi nunca se adaptan al estilo de trabajo de la Gerencia Regional.

Un 30% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca presentan inconvenientes con el horario de la gerencia regional, el 27.5% de los colaboradores opinaron que nunca y a veces presentan inconvenientes y finalmente el 7.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre y siempre presentan inconvenientes con el horario de la gerencia regional.

El 50% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre organizan su área de trabajo adecuadamente, seguidamente el 30% de los trabajadores opinaron que siempre, el 15% de los trabajadores opinaron que a veces y finalmente el 5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca organizan su área de trabajo adecuadamente.

Un 37.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca se les dificultó entablar una amistad con el resto de sus compañeros, el 32.5% de los trabajadores opinaron que a veces, nunca en un 25% y finalmente el 5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre se les dificultó entablar una amistad con el resto de sus compañeros.

El 52.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces les ha estresado el trabajo que llevan a cabo, seguidamente el 30% de los trabajadores opinaron que nunca, el 10% casi nunca, casi siempre el 5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre les ha estresado el trabajo que llevan a cabo.

Un 37.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces están de acuerdo con las características del trabajo que les ha tocado desempeñar, seguidamente el 27.5%

casi siempre, 32.5% siempre, y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca están de acuerdo con las características del trabajo que les ha tocado desempeñar.

Tabla 9

Adaptación al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	1	2.5	18	45.0	20	50.0	1	2.5

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 9, el nivel de la dimensión adaptación al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones en un 50% es aceptable, mínimo en un 45% y en un 2.5% el nivel de la dimensión fue deficiente y óptimo, tal como se puede observar en el presente estudio.

Tabla 10

Naturaleza emocional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 19	0	0.0	1	2.5	7	17.5	17	42.5	15	37.5
P 20	1	2.5	3	7.5	5	12.5	13	32.5	18	45.0
P 21	1	2.5	1	2.5	7	17.5	15	37.5	16	40.0
P 22	0	0.0	0	0.0	5	12.5	12	30.0	23	57.5
P 23	18	45.0	14	35.0	7	17.5	1	2.5	0	0.0
P 24	0	0.0	0	0.0	9	22.5	20	50.0	11	27.5

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 42.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre suelen relacionarse con sus compañeros de labores, seguidamente el 37.5% opinaron que siempre, a veces el 17.5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional

de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca suelen relacionarse con sus compañeros de labores.

Un 45% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre se les hace fácil aceptar sugerencias, sobre nuevas ideas o cambios sobre el trabajo, seguidamente el 32.5% de los trabajadores opinaron que casi siempre, a veces el 12.5%, casi nunca el 7.5% y finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca se les hace fácil aceptar sugerencias, sobre nuevas ideas o cambios sobre el trabajo.

El 40% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre mantiene informado a su jefe o coordinador sobre las situaciones que considera anormales y que pueden afectar el funcionamiento de su área de trabajo, seguidamente el 37.5% de los trabajadores opinaron que casi siempre, a veces el 17.5%, finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi nunca y nunca mantiene informado a su jefe o coordinador sobre las situaciones que considera anormales y que pueden afectar el funcionamiento de su área de trabajo.

Un 57.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre suelen actuar con prudencia, seguidamente el 30% casi siempre, y el 12.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces suelen actuar con prudencia.

El 45% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que cuando se encuentran estresado nunca reaccionan de mala manera con sus compañeros de la Gerencia, seguidamente el 35% opinaron que casi nunca, el 17.5% de los trabajadores opinaron que a veces, finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que cuando

se encuentran estresado casi siempre reaccionan de mala manera con sus compañeros de la Gerencia.

Un 50% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que en el conflicto laboral casi siempre busca el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados, seguidamente el 27.5% de los trabajadores opinaron que siempre, finalmente el 22.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que en el conflicto laboral a veces busca el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.

Tabla 11

Naturaleza emocional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	3	7.5	28	70.0	9	22.5

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 11, el nivel de la dimensión naturaleza emocional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 70%, óptimo en un 22.5% y en un 7.5% el nivel de la dimensión naturaleza emocional es mínimo, tal como se aprecia en el presente estudio.

Tabla 12

Subordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 25	1	2.5%	3	7.5%	8	20.0%	12	30.0%	16	40.0%
P 26	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	14	35.0%	23	57.5%
P 27	2	5.0%	4	10.0%	6	15.0%	11	27.5%	17	42.5%
P 28	1	2.5%	1	2.5%	5	12.5%	14	35.0%	19	47.5%
P 29	10	25.0%	10	25.0%	11	27.5%	4	10.0%	5	12.5%
P 30	1	2.5%	1	2.5%	14	35.0%	12	30.0%	12	30.0%

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 40% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre consultan a su jefe o coordinador sobre el desempeño laboral, seguidamente el 30% opinaron que casi siempre, a veces en un 20%, casi nunca en un 7.5% y finalmente el 2.5% del personal de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca consultan a su jefe o coordinador sobre el desempeño laboral.

El 57.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre asumen con responsabilidad y compromiso nuevas funciones confiadas, seguidamente el 35% de los trabajadores opinaron que casi siempre, finalmente el 7.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces asumen con responsabilidad y compromiso nuevas funciones confiadas.

El 42.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre se les hace fácil cumplir con las reglas establecidas por la empresa, seguidamente el 27.5% casi siempre, a veces el 15%, casi nunca el 10%, finalmente el 5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca se les hace fácil cumplir con las reglas establecidas por la empresa.

El 47.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre les gusta que se mida el resultado de su trabajo, seguidamente el 35% casi siempre, el 12.5% a veces, finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca y casi nunca les gusta que se mida el resultado de su trabajo.

El 35% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces es importante la rotación de personal dentro de la institución, seguidamente el 30% opinó que casi siempre

y siempre, finalmente el 2.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca y casi nunca es importante la rotación de personal dentro de la Institución.

Tabla 13

Subordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	4	10.0	23	57.5	13	32.5

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 13, el nivel de la dimensión subordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque fue aceptable en un 57.5%, óptimo en un 32.5% y mínimo en un 10%, tal como se evidencia en el presente estudio.

Tabla 14

Liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 31	3	7.5	4	10.0	5	12.5	15	37.5	13	32.5
P 32	3	7.5	9	22.5	12	30.0	12	30.0	4	10.0
P 33	0	0.0	0	0.0	6	15.0	14	35.0	20	50.0
P 34	0	0.0	0	0.0	5	12.5	12	30.0	23	57.5
P 35	0	0.0	3	7.5	7	17.5	14	35.0	16	40.0
P 36	0	0.0	0	0.0	4	10.0	16	40.0	20	50.0

Nota: P (pregunta). n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

El 37.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que casi siempre suelen influenciar a los demás trabajadores para conseguir las metas de manera conjunta, seguidamente el 32.5% opinaron que siempre, a veces en un 12.5%, casi nunca en un 10%, finalmente el 7.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que nunca suelen

influenciar a los demás trabajadores para conseguir las metas de manera conjunta.

El 30% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces y casi siempre delegan el poder y la toma de decisiones a otros miembros del grupo de trabajo, seguidamente el 22.5% de los trabajadores opinaron que casi nunca, finalmente el 10% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre delegan el poder y la toma de decisiones a otros miembros del grupo de trabajo.

El 50% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre mantienen una mente abierta dándole oportunidad a la innovación, seguidamente el 35% opinó que casi siempre, finalmente el 15% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces mantienen una mente abierta dándole oportunidad a la innovación.

El 57.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre son de los trabajadores que se les saca tiempo, seguidamente el 30% opinó que casi siempre, finalmente el 12.5% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces son de los trabajadores que se les saca tiempo.

El 50% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que siempre se comunica de manera efectiva con sus compañeros de labores, seguidamente el 40% de los trabajadores opinaron que casi siempre lo hacen, finalmente el 10% de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque opinaron que a veces se comunica de manera efectiva con sus compañeros de labores.

Tabla 15

Liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	4	10.0	17	42.5	19	47.5

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 15, el nivel de la dimensión liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es óptimo en un 47.5%, aceptable en un 42.5%, finalmente el 10% de la dimensión liderazgo es mínimo tal como se evidencia en el presente estudio.

Tabla 16

Nivel de la variable actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque

Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0	0.0	0	0.0	1	2.5	27	67.5	12	30.0

Nota: n (muestra) % (porcentaje). *Fuente:* Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

En la tabla 16, el nivel de la variable actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 67.5%, seguidamente en un 30% el nivel es óptimo, finalmente en un 2.5% el nivel de la variable actitud de los trabajadores fue mínimo, tal como se evidencia en el presente estudio.

IV. DISCUSIÓN.

El nivel de la dimensión disposición del trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 60%, y en un 20% el nivel de la dimensión es mínimo y óptimo tal como se puede apreciar en el presente estudio. Por otra parte, Cruzado (2013) en su investigación, “influencia del clima organizacional, en los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad seguroc S.A. Trujillo año 2012” (p. 1), tuvo como resultado, el 82% de los trabajadores con el jefe de la empresa expresan relaciones laborales amistosas para mantener un buen ambiente de trabajo, el 88% de los trabajadores consideran que la empresa de SEGUROC S.A. se preocupa por sus intereses y necesidades motivándoles a seguir adelante y a sentirse orgullosos de la empresa. Según Palma (2004), la disposición al trabajo “es Identificación de los valores institucionales; responsabilidad en la ejecución y el desarrollo del trabajo diario, además de una flexibilidad para realizar o apoyar cualquier tipo de trabajo” (p. 20).

El nivel de la dimensión técnicas de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 47.5%, óptimo en un 45% y presenta un nivel mínimo en un 7.5% tal como se puede apreciar en el presente estudio. Por otra parte, Tinoco (2017) en su investigación “el desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp” (p. 1), tuvo como resultado, que los docentes no se sienten identificados con los procesos con los procesos de gestión y sienten vacíos tanto en el tratamiento como en la comunicación. Según Perero (2014) el desarrollo del talento humano es el “Capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas” (p. 15).

El nivel de la dimensión naturaleza emocional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 70%, óptimo

en un 22.5% y en un 7.5% el nivel de la dimensión naturaleza emocional es mínimo, tal como se aprecia en el presente estudio. Por otra parte, Gordillo y Moreyra (2014), en su investigación “motivación y desempeño laboral de la gerencia de potencial humano del Ministerio Público” (p. 1), tuvo como resultado, que la motivación y el desempeño laboral van de la mano con el desarrollo potencial humano dentro de su centro de trabajo. Además, Perero (2014) la gestión del desempeño, “la descripción de las habilidades, destrezas, capacidades y experiencias, que ponen los candidatos en un documento donde se demuestra la formación del posible candidato a ocupar un cargo dentro de alguna institución sea ésta pública o privada” (p. 26).

El nivel de la dimensión subordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque fue aceptable en un 57.5%, óptimo en un 32.5% y mínimo en un 10%, tal como se evidencia en el presente estudio. Por otra parte, Castro y Yeckle (2013) en su investigación “mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área de desarrollo humano de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Chiclayo” (p. 1), tuvo como resultado, que en la gerencia no existe programas de mejora de rendimiento para el personal en el área de desarrollo humano. Según De Cenzo y Robbins (2009), señalaron que las actitudes son juicios de valor, beneficioso o no beneficioso, en cuanto a las personas, objetos, o hechos. Reflejan la opinión de la persona con respecto a algo. Si alguien dice me agrada mi labor, está exponiendo su conducta en el trabajo.

El nivel de la dimensión liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es óptimo en un 47.5%, aceptable en un 42.5%, finalmente el 10% de la dimensión liderazgo es mínimo tal como se evidencia en el presente estudio. Por otra parte, Ruiza (2014) en su investigación titulada “desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión” (p. 1), tuvo como resultado, que la falta de motivación con el personal como el reconocimiento de sus logros, el crecimiento de sus avances, capacitación constante a sus trabajadores, influía de manera negativa en la satisfacción laboral. Para Escobar et al (2013) el liderazgo, es la influencia de

forma óptima en los individuos a cargo. Un líder para el servicio no se cree a sí mismo superior de los él lidera. Es un creador de grupos, valiéndose de las fortalezas de sus integrantes y permitiendo que cada quien realice en lo que mejor se desempeñe

El nivel de la variable actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 67.5%, seguidamente en un 30% el nivel es óptimo, finalmente en un 2.5% el nivel de la variable actitud de los trabajadores fue mínimo, tal como se evidencia en el presente estudio. Por otra parte, Zelada (2016) en su investigación titulada “actitudes de Satisfacción y rendimientos laborales en los trabajadores de la empresa Yacz Contratistas Generales S.R.L. De la ciudad de Huánuco” (p. 1), tuvo como resultado, que el 10% se encuentra muy insatisfecho, el 25% se encuentra insatisfecho con relación a su estabilidad laboral. Para Erazo et al (2015), la actitud humana frente al trabajo, es cuando una persona enfrenta cualquier dificultad en su bienestar, realiza lo necesario para evadir el daño. La dificultad podría aparecer únicamente de factores visibles como condiciones riesgosas en lo labor, que atentan a la seguridad física de la persona, además de los factores que amenacen su empleo, como la pérdida, afectando la estabilidad laboral y familiar (Erazo et al, 2015).

V. CONCLUSIONES

Se concluyó que, el valor recuperado del alfa de Cronbach en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque tuvo como resultado un indicador de bueno. Asimismo, a partir del instrumento se concluyó que, el nivel de la variable actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es aceptable en un 67.5%, seguidamente en un 30% el nivel es óptimo, finalmente en un 2.5% el nivel de la variable actitud de los trabajadores fue mínimo, tal como se evidencia en el presente estudio.

Se concluye que, el Programa de Desarrollo Humano persigue el modelo de progreso dentro de los fundamentos del Instituto Nacional den Derechos Humanos- INDH (2016) y los principios de desarrollo humano estudiados por Escobar et al. (2013), basados en cinco enfoques primordiales, los que están ocultos mayormente en la teoría influyendo desde el desarrollo infantil, las emociones y pulsiones no conscientes; conducta observable; análisis de procesos de pensamiento y contexto histórico, social y cultural. Asimismo, se analizó las teorías del aprendizaje conductista, social, cognitivo y sociocultural reunidos en la psicología social de la planificación de recursos y desarrollo del talento humano.

Se concluye que se estableció un diseño de un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque como parte de la propuesta abarcando las dimensiones del programa de desarrollo humano en función a las estrategias de mejora de la actitud de los trabajadores.

Se concluye que el programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque es válido acorde a la evaluación de los expertos.

VI. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, motivar a los trabajadores cuando ellos consiguen resultados exitosos. Seguidamente, impulsar el sentido de permanencia del trabajador en la institución mediante la implementación de distintas actividades.

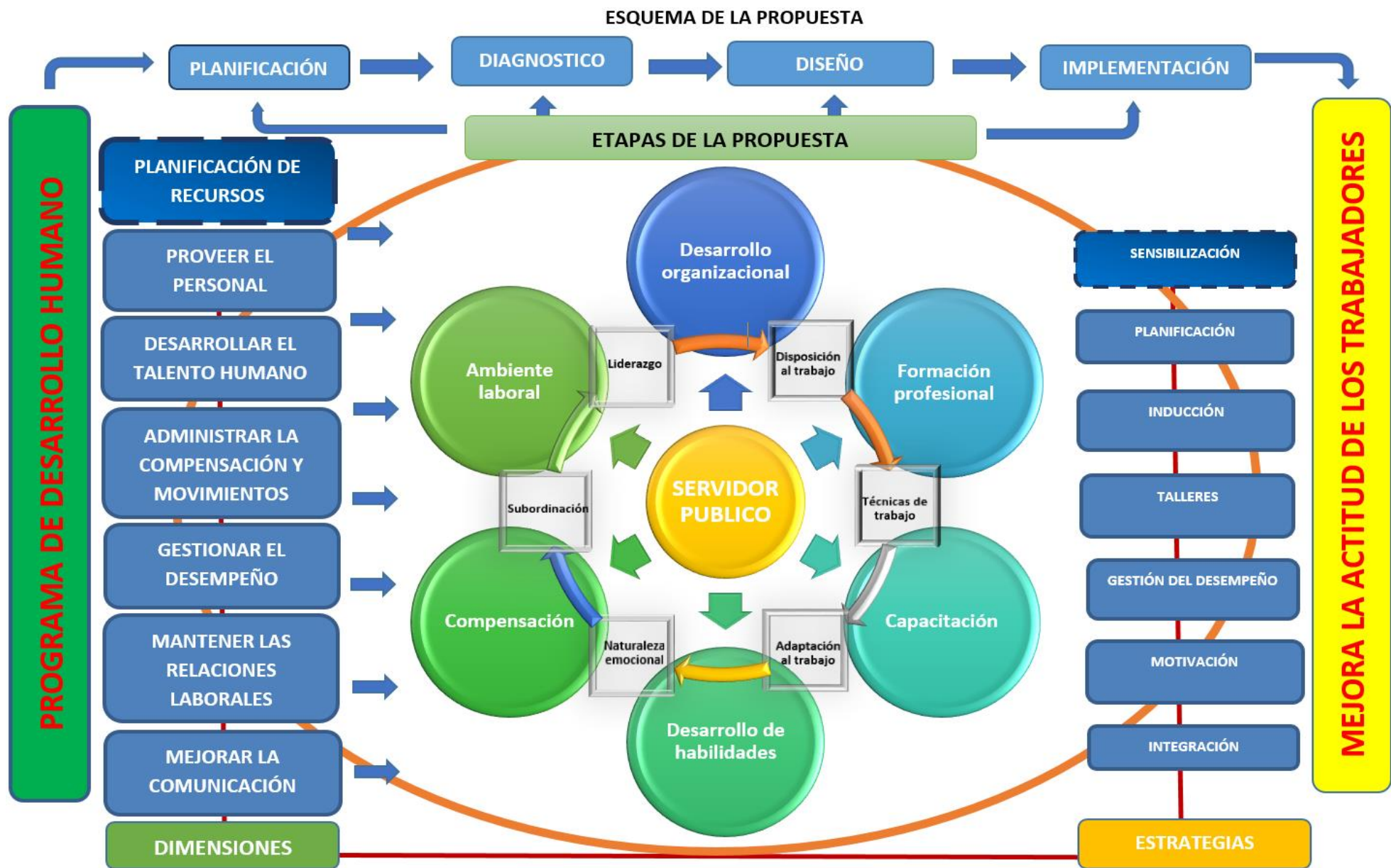
Se recomienda a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, tratar de que el horario impuesto en la Gerencia no llegue a presentar inconvenientes con los trabajadores. Además se recomienda llevar a cabo distintas actividades con el objetivo de mejorar la amistad y la relación entre los compañeros de trabajo.

Se recomienda a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, antes de empezar el trabajo, llevar a cabo dinámicas con el propósito de empezar el trabajo con buenas vibras. Además se recomienda considerar la remuneración equitativa con el fin de evitar las discrepancias en la Institución.

Se recomienda a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, delegar el poder en la toma de decisiones a todos los miembros del grupo con el fin de que se sientan parte de la Institución. Asimismo, se recomienda no aprovecharse de la confianza de los trabajadores con el fin de que laboren más horas.

VII. PROPUESTA

7.1 PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO PARA MEJORAR LA ACTITUD DE TRABAJADORES, GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – LAMBAYEQUE.



A. Datos Generales

- ✓ **Institución:** Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.
- ✓ **Lugar:** Lambayeque.
- ✓ **Docente investigador:** Vílchez Ríos Ruth Hermelinda.
- ✓ **Sexo:** Femenino.

B. Justificación

Este tipo de propuesta de un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, expone un acompañamiento de mejora a largo plazo, en donde asumimos aspectos coyunturales dentro de la institución en el proceso de planificación. Para alcanzar las metas de la institución se requiere recursos que sean administrados de manera correcta.

Para Barros (2010) el éxito consiste cada vez más de la capacidad de la institución para conducir el talento humano. La gestión de recursos humano según la Ley N° 30057 (2013), señala que la necesidad de capacitación, tiene en cuenta los temas que aportan al cierre de brechas de conocimientos o competencias, para la mejorar continua del cumplimiento en sus funciones y que contribuya a determinarnos objetivos Institucionales.

En síntesis el componente principal de la gestión del talento humano es poder tener personal satisfecho y motivado que dé respuestas acertadas, para ello se debe brindar capacitación y entrenamiento adecuado a las necesidades laborales de los trabajadores; evaluando su desempeño; también se debe considerar las condiciones de seguridad en el Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, tener en cuenta el grado de motivación de los trabajadores para mejorará día con día, dando soluciones concretas.

C. Principios estratégicos.

Principios Corporativos. – En un Programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, se debe conocer las creencias, normas y valores que regulan la vida de la institución y para lo cual debe ser compartida con toda la institución (Amaya, 2005)

Direccionamiento Estratégico. – Para poder cumplir con las metas y objetivos, se debe tener muy claro hacia dónde va, relacionado con los principios y valores de la institución (Amaya, 2005)

Proyección Estratégico. – Es inevitable no planificar en el tiempo cada uno de las fases del Programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, precisando los objetivos y las estrategias de cada área funcional, así como trazar los planes de acción concreto (Serna, 2008).

Alineamiento Estratégico. – En un Programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, se va a tener en cuenta la visión compartida y la gestión diaria de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, para lo cual se requiere un liderazgo visible a todo nivel, en donde se tenga claro el proceso de difusión como condición para asegurar credibilidad (Quesadam, 2005).

Plan Operativo. – En esta Etapa del proceso, los trabajadores o encargado debe comprometerse al desarrollo del plan de acción del Programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, para obtener los resultados esperados dentro del horizonte de tiempo definido (Serna, 2008).

Monitoria Estratégica. - En un Programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, se dará mediante un seguimiento sistemático con base en los índices de desempeño y unos índices de gestión que permitan medir los resultados del proceso. Deben proporcionar la información suficiente para la toma de decisiones estratégicas (Ministerio de Integração Nacional, 2005).

D. Objetivos.

Objetivo General.

Plantear un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.

Objetivos Específicos.

- Identificar las ventajas de los recursos humanos, para integrar el desarrollo humano a en la Gestión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.
- Incrementar la información relacionada con el desarrollo humano para la formación y el desarrollo de un alto rendimiento en la Gestión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.
- Propiciar cambios en la estructura organizacional, que respondan a las nuevas necesidades de la Institución.

Metas y resultados esperados. Las metas son la expresión cuantitativa de los logros de los objetivos específicos de la planificación, a partir de los resultados de las sesiones que se vinieron realizando a lo largo de los talleres.

Criterios de acción políticos y estratégicos. Este criterio está vinculado a la misión, visión, cultura organizacional, planeación estratégica y sus ideales de comunicación. Son principios, los valores que se esperan de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, que serán observados durante su ejecución. En cambio, los criterios de acción estratégicos, están ligados para abordar situaciones de comunicación específicas reconocidas en el diagnóstico.

Programación. Establece y describe las estrategias que queremos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque para alcanzar los objetivos establecidos, los resultados esperados y las metas a lograr.

Calendarización. El orden cronológico de las actividades, para su seguimiento.

Evaluación continua. Durante la ejecución, se detectará los inconvenientes e introducirá los mecanismos de corrección.

Evaluación de resultados. En este punto, se cuantifica el propósito que se quiere alcanzar a través de las metas y los resultados esperados.

Esquema del plan.



E. Contenidos o Temas del Programa.

Temas Del Programa.

Tema	Tiempo
Desarrollando el Talento Humano	2 horas
La comunicación en el ámbito laboral	2 horas
La comunicación en el ámbito laboral	2 horas
Proveer al Personal	2 horas
Gestionando el Desempeño	2 horas
Manteniendo las relaciones laborales	2 horas
Forma parte de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque	2 horas
Desarrollo Personal y Organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	2 horas
Total: siete sesiones de aprendizaje	

Fuente: Elaboración propia.

F. Metodología.

Para el programa, se consideró los aportes teóricos de la interculturalidad y humanismo. Para su desarrollo, se determinó el diagnóstico situacional de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, mediante una encuesta.

G. Evaluación.

La evaluación Inicial. – Para el desarrollo de la presente investigación, y la mejora del proceso, se realizó una evaluación diagnóstica, mediante un cuestionario.

La Evaluación de Proceso. - Para poder cumplir los objetivos establecidos, se tuvo en cuenta talleres que se ocupó en sesiones para poder

optimizar los procesos y focalizar aquellos aspectos críticos que generan una mejora en los resultados.

La evaluación final. - Cabe destacar que el área de intervención implicó un proceso de mejora continua que permita optimizar el uso de nuestros recursos en el cumplimiento de la misión institucional; y el valor agregado, para lo cual se utilizaron los talleres para observar el grado de innovación y renovación en cada colaborador.

H. Recursos.

Humanos.

Personal de capacitación. - Compuesta por 2 personas que permitieron la realización y adecuación del programa.

Personal capacitado. - Compuesta por los 119 trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.

Materiales

- 1 Aula
- 1 Equipo de multimedia.
- 119 Separata.
- 100 Papelotes.
- Cinta Masking tape.
- Plumones
- 120 Lápices

I. Actividades o Talleres de Aprendizaje.

Planificar el Recurso Humano: Implementación.

Como institución utiliza la planeación para determinar los objetivos principales y así poder desarrollar los planes generales. Al inicio de la planeación los recursos humanos se brindan una serie de informaciones para formular la estrategia, en otras palabras, se contaría con las cantidades y tipos de colaboradores necesarios para aplicar una estrategia dada (Barros, 2010).

Estrategias.

- **Analizar la Oferta**, a la medida que la institución se proyecta al futuro, los organizadores tienen que identificar elementos prejudiciales que afectaban las funciones en recursos humanos (Reuda, 2010).
- **Igualar las consideraciones de oferta y demanda**, en la planeación de recursos humanos un eje fundamental es el estudio de la demanda para asegurar que se disponga de las cantidades adecuadas de empleados. Por otra parte, la oferta permite reconocerle tipo de expertos que necesita para desarrollar las capacidades organizacionales sobre las cuales será posible elaborar estrategias futuras (Reuda, 2010).
- **Pronosticar la demanda del talento Humano**, y el tipo de individuo que es indispensable para llevar a cabo las metas en la institución. Existen dos enfoques para el pronóstico de recursos humanos cuantitativo y cualitativo. Al trabajar en las necesidades de recursos humanos la naturaleza del pronóstico es ante todo cuantitativo (Reuda, 2010).

Promover el Personal: Incentivo.

En tal sentido, están envueltos los aspectos de actualización, revitalización, renovación y activación de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque mediante recursos, subrayando la necesidad de impedir la declinación y la obsolescencia de la gestión (Ramírez, 2006).

Los reconocimientos en el campo laboral, son los premios que se dan a los trabajadores que se esfuerzan el doble en el trabajo, también son considerados a los trabajadores más antiguos, generando una conducta positiva en los miembros de la institución (Ramírez, 2006).

Estrategias.

- Crear un ambiente agradable.
- Apoyo Social.
- Los Bonos.
- Beneficios Económicos.
- Brindar lugares de recreación para su familia.
- Adiestramiento.

Desarrollar el talento Humano: Inducción.

Se tiene que tener en cuenta, que la inducción es una de las funciones de Recursos Humanos, que se realiza para que el trabajador conozca desde el primer día el lugar en donde trabajará y para disminuir la ansiedad que usualmente experimenta un individuo nuevo en la institución. Rodríguez (2000), define la inducción como el continuo de actividades que se ejecutan en la administración de personal para guiar, orientar y a la vez integrar al servidor público a su nuevo ambiente.

Estrategias.

1. Inducción inicial. Fase de recepción, inducción general y específica.

- Recibir a los nuevos colaboradores, dándoles la bienvenida a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.
- Objetivos: se plantearon los objetivos particulares del programa de inducción.
- Actividades: se establecieron las actividades para llevar a cabo cada uno de los puntos del programa.
- Recursos: se asignaron los recursos y herramientas requeridos en cada actividad del programa.
- Tiempos: se le asignó un tiempo específico a todas las actividades.

Administrar la compensación y movimientos: Remuneración

La remuneración es aquel salario económico que se retribuye a los trabajadores por las distintas actividades que realizan diariamente.

El subsistema de Remuneraciones es indispensable vincular a la planeación institucional, que se utiliza para juntar las retribuciones dinerarias que son entregados a los trabajadores con las funciones determinadas de los programas que se extiende en la institución (Alles, 2005).

Las bases para determinar los pagos o remuneraciones, así como en la manera en que se administran, pueden influir en el rendimiento de los trabajadores y en el resultado de los objetivos. Las influencias internas abarcan las políticas de salario del valor del puesto y la capacidad de pago de la misma (Azócar, 2013).

Estrategias.

- Juntar el desempeño futuro de los colaboradores con las metas de la institución.
- Inspeccionar los fondos de las remuneraciones.
- Atraer a nuevos colaboradores.
- Disminuir la rotación de personal.

Gestionar el desempeño: Gestión del desempeño.

Según Chiavenato (2009a); la Ley N° 30075 (2013): La gestión del desempeño es la inquietud de los responsables de gerencia el talento humano en las Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque. Su intranquilidad por estar al tanto de los adelantos y contribuciones de cada servidor público, asimismo, los métodos de mejora continua hacen forzoso implementar y desarrollar una adecuada Gestión del Desempeño”.

Estrategias.

- **Dar a los empleados la oportunidad** de analizar regularmente las normas y desempeños con el supervisor.
- **Proporcionar al supervisor** los medios para identificar las debilidades y fortalezas del cumplimiento del trabajador.
- **Brindar un formato que permita** al supervisor recomendar un programa particular para dar ayuda a un colaborador y así mejorar su función.
- **Aportar una base** para las sugerencias de pagos.

Las evaluaciones requieren consideraciones de intensidad que un examen de selección, por ejemplo, ya que las calificaciones deben vincularse con el puesto, los trabajadores deben entender los reglamentos de ocupación con anterioridad, debe contar con capacitación y debe haber retroalimentación (Chiavenato, 2009a).

Mejorar la comunicación: Comunicación Interna

La comunicación interna es importante para la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque ya que de esa manera se encargará de mantener un ambiente controlado, mediante los públicos que la componen y la proyección de estos en la gestión de la comunicación externa (Alcorta, 2004). Para realizar cualquier tipo de trabajo, es necesario poder interactuar con otra persona sin importar la complejidad o simpleza del trabajo que se está realizando.

García (1989), el desarrollo de esta propuesta, implica la sinceridad e información adecuada. Por ello es primordial la planificación participativa y el diagnóstico.

Estrategias.

1. Producción y exposición periódica de información de la gestión.

- Establecer jornadas de inducción, motivación y autoestima del personal.
- Solicitar informes periódicos de cada área de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque.
- Dar un seguimiento y evaluación de los procesos de comunicación al interior de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque (fotos, videos de lo que se realice).

2. Formación de la imagen positiva de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque y autoestima en la mente de los servidores públicos de la misma.

- Identificar y excluir las barreras de comunicación interna en los servidores públicos, de esta manera generar actividades de diálogo.
- Elaborar material impreso donde se difundan las actividades que se va hacer de manera interna.

3. Motivar y reafirmar la identidad de los servidores públicos con los planes y programas, a fin de mejorar relación entre los actores.

- Diseño y difusión desde lo más esencial, el logotipo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque, misión, visión y los valores corporativos.
- Motivar y comprometer la participación de los servidores públicos, reconociendo la actitud del personal, en espacios de difusión en los folletos informativos y a través del correo interno.

J. Competencia-

Programación.

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Aplica el instrumento de recolección de datos para el pre test.	Procesamiento Resultados Presentación de resultados	Instrumento de recojo de información. Tablas de procesamiento de datos de pretest.

K. Secuencia Metodológica.

Taller 1. Desarrollando el Talento Humano.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none">• El encargado del taller se presentará con todos los presentes en la sesión.• El encargado del taller dará a conocer que llevará a cabo una dinámica.• El encargado del taller presentará la dinámica titulada, la inducción “clave para tomo”• Una vez culminada la dinámica, el encargado pedirá reflexiones sobre lo que han podido aprender con esta dinámica• Una vez culminada las reflexiones brindadas por los asistentes, el encargado del taller proyectará un video relacionado con el tema.	<ul style="list-style-type: none">• Aula, sala de reuniones (espacio suficiente).• Computadora• Equipo Multimedia	10 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none">• El encargado del taller preguntará al azar sobre la motivación.• Una vez culminado este proceso de opiniones de los trabajadores, el encargado del taller seguirá con la etapa siguiente.• El encargado del taller, dará a conocer que en esta oportunidad se tratará el tema sobre la motivación, su definición, importancia, teorías, tipos entre otros• Una vez culminado esta exposición por parte del encargado, se proyectará un video relacionado a la motivación titulado, La Motivación Laboral	<ul style="list-style-type: none">•Hojas de derecho Asertivo• Lápices• Video• Multimedia• Equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none">• 35 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none">• El encargado del taller brindará una pequeña conclusión sobre el tema tratado.• Finalmente, el encargado del taller se despedirá.	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de multimedia.	15 min

ANEXO.

Video de motivación laboral:

<https://www.youtube.com/watch?v=CmYANIEWH6E>

Taller 2. La comunicación en el ámbito laboral.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller se presentará frente a todos los participantes. El encargado del taller informará que en esta oportunidad se llevará a cabo una dinámica titulada La Telaraña. La dinámica consiste en que los participantes deben colocarse en círculo, se les entrega un ovillo de lana y se les pedirá que digan su nombre, en que área se desempeñan y en donde viven, luego se la debe pasar otro compañero que debe decir lo mismo, esta acción se repite hasta que todos los participantes queden enmarañados. Una vez que culmine el proceso, la persona que se quedó con el ovillo debe regresársela al compañero y repetir la misma acción hasta que llegue al que lanzó primero. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones. Ovillo de lana. 		18 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller, comunicará que procederá a entregar una historia titulada “Mi vieja máquina de escribir y el trabajo en equipo”. El encargado de la sesión repartirá la historia a cada asistente de la sesión. El encargado dará un tiempo de 5 minutos para que puedan leer. Una vez culminada la lectura, el encargado del taller procederá a pedir opiniones respecto a la historia anteriormente leída. El encargado de la sesión, procederá a realizar una ronda de preguntas reflexivas respecto a la historia leída. 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas impresas con respecto a la historia. Salón de reuniones. 		32 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, para culminar satisfactoriamente la sesión, se llevará a cabo una breve dinámica con los asistentes de la sesión titulada “Cadena de nombres”. 	<ul style="list-style-type: none"> Aula de reuniones 		10 min

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO

Link de la historia: Mi vieja máquina de escribir y el trabajo en equipo

<https://alcgestionempresarial.wordpress.com/2009/06/17/mi-vieja-maquina-de-escribir-y-el-trabajo-en-equipo/>

Mi vieja máquina de escribir y el trabajo en equipo.



“Hace ya algún tiempo pegué en habilidades directivas una pequeña historia que, a mi manera de entender, es el mejor ejemplo de lo que significa realmente trabajar en equipo y dice así:”

“Aunqux mi máquina dx xscribir xs antigua, funciona bastantx bixn, xxcxpto una dx sus txclas. Sin xmbargo, muchas vxcxs mx hubixra gustado qux funcionara pxrfxctamxntx. xs vxrdad qux cuarxnta y sxis txclas van bastantx bixn, pxro la única qux falla, sx nota considxrablxmntx. xn ocasionxs, mx parxcx qux nuxstra organización xs como mi máquina dx xscribir. xn xlla no toda la gxntx clavx trabaja como dxbx. Puxdxs pxnsar: Buxno, yo sólo soy uno. No sx va a notar dxmasiado”. Pxro, ya sabxs, para qux la organización sxa xficaz nxcxsita dx la participación activa dx todos sus mixmbros. La próxima vxz qux pixnsxs qux tu xsfuxrzo no xs nxcxsario, rxcuxrda mi vixja máquina dx xscribir y pixnsa: soy una pxrsona clavx.”

“Hoy en día sigue plenamente vigente este ejemplo donde se demuestra que se puede lograr el objetivo, por que una persona entre 27 no fastidia todo el trabajo, pero el resultado final queda afectado, y perjudica al producto o servicio sin duda.”

Taller 3. Planificando al Recurso Humano.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<p>El encargado del taller se presentará frente a todos los asistentes y dará la bienvenida</p> <p>El encargado dará a conocer que antes de llevar a cabo el taller, realizarán una dinámica motivacional.</p> <p>El encargado del taller dará a conocer que la dinámica se titulará “Cadena de nombres”, en donde cada trabajador tendrá que acordarse de todos los nombres de sus compañeros que se encontraban atrás de él, el que pierda recibirá un castigo.</p> <p>El encargo del taller proyectará un video titulado, Recurso humano, capital humano, planeación de recursos humanos</p> <p>Una vez concluido el video, debatirán con las opiniones de todos los presentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de reuniones. • Equipo de multimedia. • Plumones. • Pizarra. • Computadora. 		20 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<p>El encargado del taller dará a conocer que en esta oportunidad se hablará sobre la rotación de los puestos de trabajo.</p> <p>Posteriormente el encargado del taller dará proyectará un video titulado: Recursos humanos, capital humano, cambio de puesto.</p> <p>Una vez concluido el video, el encargado del taller con los asistentes debatirán este tema.</p> <p>Una vez concluido el debate, el encargado realizará preguntas al azar.</p> <p>Finalmente, el encargado del taller realizará un análisis y reflexión sobre el tema tratado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Equipo multimedia. •Computadora. •Salón de reuniones. •Plumones •Cinta Masking tape 		30 m3in
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS MATERIALES	Y	TIEMPO
<p>El encargado del taller brindará un ahoja bond y un lapicero a cada asistente de la sesión, en donde se les pedirá de manera anónima que redacten brevemente si les gustaría rotar de puesto y cuál sería el puesto que desearían tener</p> <p>Finalmente, el encargado del taller se despedirá.</p>	<p>Hoja bond.</p> <p>Lapicero</p>		10 min

ANEXO

Links de los videos:

Recursos humanos, capital humano, cambio de puesto:

https://www.youtube.com/watch?v=li4hof_Gfts

Recurso humano, capital humano, planeación de recursos humanos:

<https://www.youtube.com/watch?v=3zFPwanJrp8>

Taller 4. Proveer al personal.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller saludará a los asistentes de la sesión. El encargado del taller, antes del inicio de la sesión llevará a cabo una dinámica. El encargado del taller pedirá que escoja un papelito que será brindado por el mismo, el encargado indicará que al que le toque el papel que diga premiado salga a frente a bailar una canción por 40 segundos, el número máximo de premiados serán 5 colaboradores. Una vez concluido esta dinámica, el encargado del taller dará a conocer lo importante que es el aumentar el sueldo a los trabajadores. 	<p>Salón de reuniones.</p> <p>Equipo de multimedia.</p> <p>Computadora.</p> <p>Papelitos para el sorteo.</p>	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>El encargado del taller brindará una hoja bond y un lapicero y les pedirá a los asistentes que describan que incentivos laborales les gustaría recibir.</p> <p>El encargado del taller proyectará un video sobre, las compensaciones laborales, titulado administración de personal, compensaciones laborales.</p> <p>El encargado del taller una vez culminado el video debatirán sobre lo escrito en las hojas bond y el video.</p> <p>Posteriormente el encargado del taller formulará interrogantes.</p> <p>Una vez culminado con este proceso, el encargado ofrecerá una conclusión sobre lo debatido.</p>	<p>Salón de reuniones.</p> <p>Hojas bond</p> <p>Lapiceros</p> <p>Multimedia</p> <p>Computadora</p>	35 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>El encargado del taller, realizará preguntas al azar a los presentes referentes a las motivaciones económicas recibidas por parte de la institución donde laboran.</p> <p>Finalmente, el encargado del taller se despedirá.</p>	Salón de reuniones	15 min

ANEXO

Las compensaciones laborales, titulado administración de personal,
compensaciones laborales

<https://www.youtube.com/watch?v=H0KhGipBkxU>

Taller 5. Gestionando el desempeño.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado del taller se presentará con los asistentes de la sesión. • El encargado del taller pedirá opiniones sobre las estrategias competitivas en el ámbito laboral. • El encargado del taller proyectará una breve introducción relacionado con las estrategias competitivas. • Además de ello, el encargado presentará diapositivas que reforzarán el tema que se está tratando. • El encargado del taller brindará una pequeña conclusión sobre las estrategias adquiridas en el ámbito laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de reuniones. • Equipo de multimedia. • Computadoras • Diapositivas 	20 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado del taller comunicará que en esta oportunidad se tratará sobre las estrategias competitivas, su importancia, sus características entre otros. • El encargado de la sesión presentará diapositivas sobre las estrategias competitivas en el ámbito laboral. • Una vez culminada la exposición por el encargado solicitará a los presentes distribuirse en tres grupos equitativamente. • El encargado del taller, propondrá una ronda de preguntas a cada grupo máximo 4 preguntas, en donde cada grupo tendrá oportunidad a responderlas grupalmente. • Posteriormente, el encargado pedirá que escojan a un representante para que lean las respuestas. • Finalmente, el encargado de la sesión ofrecerá una conclusión sobre el tema tratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de reuniones. • Equipo multimedia • Computadora 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Finalmente, el encargado del taller repartirá papelitos envueltos donde algunos de ellos se encontrarán escritos con la palabra ELEGIDO. • Los asistentes escogidos cantarán una canción en grupo que se les venga en mente. • El encargado de la sesión se despedirá. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de reuniones. • Papelitos envueltos. 	10 min

Taller 6. Manteniendo las relaciones laborales.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado de la sesión se presentará con los asistentes del taller. El encargado del taller dará a conocer que en esta oportunidad proyectará un video titulado "Compañeros de trabajo perjudiciales para la salud". Una vez proyectado el video, el encargado del taller pedirá a los asistentes participar brindando sus opiniones respecto al sistema. Finalmente, el encargado del taller brindará una reflexión sobre el video proyectado. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones. Equipo de multimedia. Video "Compañeros de trabajo perjudiciales de la salud" 	10 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller, dará a conocer que presentará una serie de diapositivas sobre la influencia que tiene el clima en la organización en los colaboradores. El encargado de la sesión procederá a formar grupos equitativos para realizar casos prácticos correspondientes a un mal clima organizacional. Una vez concluido esta actividad el encargado pedirá brindar opiniones referidas al tema discutido. El encargado de la sesión pedirá elegir a un representante de cada grupo con el fin de exponer la solución del caso práctico que se les encargó solucionar. El encargado de la sesión, brindará unas conclusiones respecto al tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Diapositivas Salón de reuniones Hojas de casos prácticos 	40 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, el encargado de la sesión proyectará un video titulado "Tips para mejorar tu clima laboral" 	<ul style="list-style-type: none"> Aula. Papelotes Plumones 	20 min

ANEXO

Link sobre el video: Compañeros de trabajo perjudiciales para la salud:

<https://www.youtube.com/watch?v=P6joJbpPlis>

Link del video Tips para mejorar tu clima laboral:

<https://www.youtube.com/watch?v=rxIBkVihMfQ>

Taller 7. Forma parte de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller saludara a los asistentes de la sesión. El encargado de la sesión dará a conocer que como inicio proyectará un video titulado “Recetas para la integración laboral, motivación”. Posteriormente culminado este corto video, pero importante, el encargado de la sesión y los asistentes dialogarán sobre el video proyectado. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones Equipo de multimedia. Computadora. 	10 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado de la sesión en esta oportunidad dará a conocer que se hablará sobre la integración laboral. El encargado de la sesión pedirá a todos los asistentes agruparse equitativamente, para escribir una relación los motivos por el cual un trabajador en algunas ocasiones no logra formar parte de una organización, área o departamento. Una vez culminado este proceso, el encargado de la sesión pedirá que salga al frente un representante por grupo y exponga sus opiniones. El encargado del taller pedirá debatir las respuestas. El encargado del taller, nuevamente pedirá brindar tips con el fin de que un trabajador se le sea fácil poder formar parte de una organización, institución departamento o área. El encargado del taller nuevamente pedirá a otro representante del grupo salir a exponer su lista de tips. El encargado brindará una conclusión después de culminar con la exposición de los representantes del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reunión. Hojas bond Lapiceros 	40 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, el encargado de la sesión presentará un video titulado “Risa, clave para la integración laboral”. Posteriormente el encargado brindará una opinión sobre el video, y se despedirá. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Multimedia. Computadora Salón de reuniones. 	10 min

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO

Link del video: Recetas para la Integración Laboral: Motivación.

<https://www.youtube.com/watch?v=AyySAXrjb8A>

Link del video: Risa, clave para integración laboral.

<https://www.youtube.com/watch?v=NFj8pwbNDhE>

Taller 8. Desarrollo personal y organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado del taller se presentará frente a los asistentes de la sesión. El encargado del taller realizará preguntas al azar sobre como un se puede desarrollar personal y organizacionalmente en una institución pública o privada. El encargado del taller proyectará un video titulado “Desarrollo personal, clave del éxito en una empresa”. Una vez culminado el video, el encargado de la sesión brindará su conclusión del video. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones Equipo de multimedia. Video, Desarrollo personal, clave para el éxito de una empresa. 	15 min
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> El encargado de la sesión dará a conocer que en esta oportunidad se hablará sobre el desarrollo personal y organizacional. El encargado del taller procederá a proyectar diapositivas respecto al tema, definición, importancia, características y tips para el desarrollo personal y organizacional. Una vez concluido la exposición por parte del encargado de la sesión, procederán a debatir el tema. El encargado de la sesión dará sus conclusiones del tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones Equipos multimedia Computadora 	30 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, el encargado de las sesiones lanzará una ronda de preguntas que irán dirigidas al azar. Posteriormente el encargado de la sesión, se despedirá con una dinámica titulada en donde los participantes tendrán que describir las cualidades de su compañero de lado. El encargado de la sesión se despedirá. 	<ul style="list-style-type: none"> Salón de reuniones. Hoja con las preguntas formuladas 	15 min

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO

Link del video, Desarrollo personal, clave del éxito en una empresa:

https://www.youtube.com/watch?v=MXeY_bcp0_o

7.1.1 Desarrollo del talento humano.

Para lograr las metas requeridas en una institución es necesario ciertos recursos que, administrados de manera correcta, nos permitirán alcanzar las metas planteadas (Barros, 2010).

La gestión del talento humano es empleada para describir el valor de la experiencia, habilidades, conocimiento, capacidad y competencias para las distintas actividades a desarrollar. En Cambio, los programas definen los puestos, valorar, recluta, seleccionan y contratan al mejor y más brillante talento disponible. Y, por último, la capacitación suplementa el concepto de puesto para mejorar las habilidades (Barros, 2010).

El desarrollo del talento humano representa al trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo y capacidad para originar ideas innovadoras y creativas de todos los que conforman la institución (Barros, 2010).

7.1.2 Misión.

- Promover el compromiso y desarrollo del talento humano, dentro de un ambiente de elevado nivel de desempeño, impulsando la cultura organizacional, clima y comunicación.

7.1.3 Visión.

- Ser un ejemplo de gestión que brinde un servicio de calidad a su cliente interno, manifestando eficacia en todos los procesos, y así lograr que sea un lugar deseable para desenvolverse laboralmente.

7.1.4 Estructura de la gestión del talento humano.

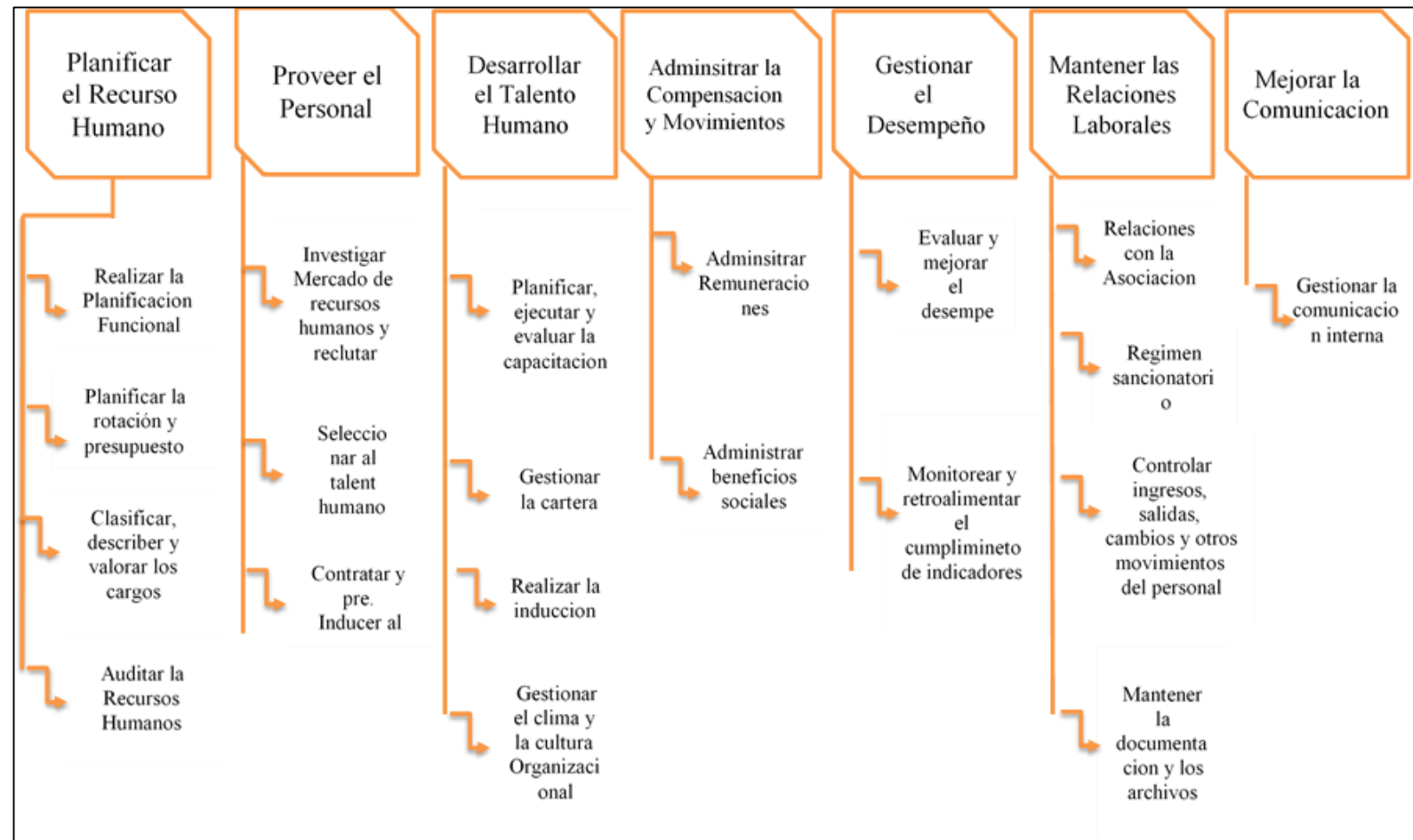


Figura 2. "Estructura de la Gestión del Talento Humano".

7.1.5 Estrategias para el desarrollo del talento humano.

- Dirigir al talento humano, conlleva el desarrollo e integración en su evolución individual, interpersonal y grupal (González, 2006).
- Contribuir a la optimización de los recursos que nos permitan obtener motivación, mejor salud ocupacional, buen ambiente de trabajo, manejar las variables externas e internas que puedan apoyar al desarrollo holístico de los individuos y al desarrollo de los procesos y actividades administrativas (Azócar, 2013).

7.1.6 Planeación del talento humano.

Para Barros (2010), es inevitable, realizar la planeación de recursos humanos en un proceso sistemático cuyos componentes elementales son: a) Analizar la oferta, b) Igualar las consideraciones de oferta y demanda, c) Pronosticar la demanda de recursos humanos. La planeación del talento humano, es un sistema sistemático que compromete el desarrollo de análisis de la oferta, el pronóstico de la demanda de mano de obra y el equilibrio entre las consideraciones de la demanda y oferta. Concordar la oferta de trabajadores con la demanda de servidores públicos, incluyendo reclutamiento externo e interno (Reuda, 2010).

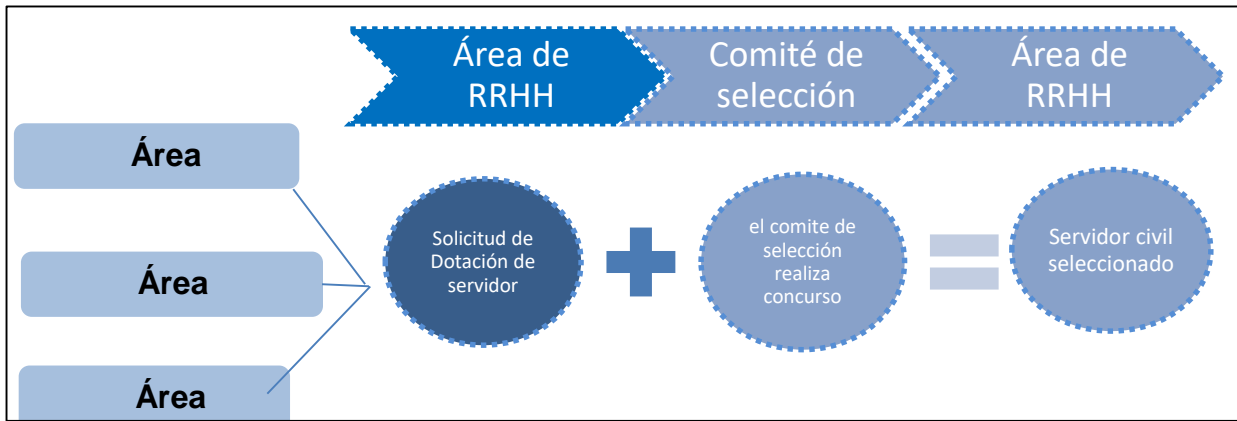


Figura 3. Planeación del Talento Humano.

7.1.6.1 Administración de puestos.

7.1.6.1.1 Puestos ocupados.

- Modernización en el cuadro de puestos de todos los movimientos generados en los diversos procesos de Recursos Humanos.
- Actualizar mensualmente la información personal de los servidores públicos.
- Entrega de información a los diferentes requirentes.

7.1.6.1.2 Puesto vacante.

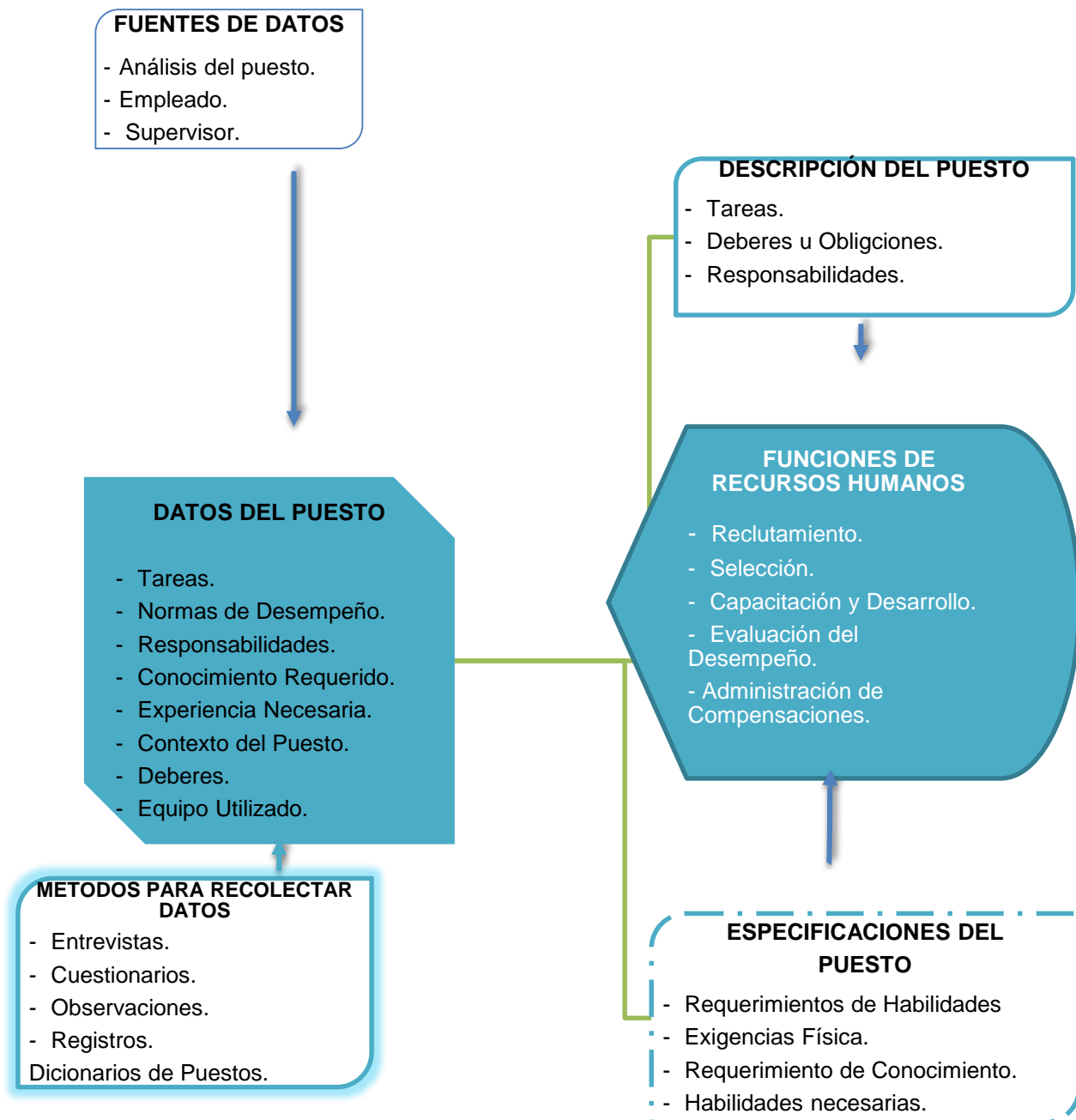
- Manejo de registro con un soporte en Talento Humano.
- Descripción de vacantes para la aceptación en el Área de RR.HH.
- Conocimiento actualizado y validación de cuanto al registro de cada área, etc.

7.1.6.1.3 Movimientos de personal.

- Validación y revisión de las actividades personal.
- Reducción considerablemente en errores de la información antes de realizar las actividades.

7.1.6.2 Funciones a realizar.

- Apoyo a la implantación del Sistema de Recursos Humanos, mismo que ayudará a la mejora de todos los procesos de RR.HH (González, 2006).
- Actualizar el organizador de cargos, organigramas posicionales y Plantillas por área y departamento (González, 2006).
- Instaurar el perfil profesional y de competencias requeridas por cargo. Según el cuadro de puestos (González, 2006).
- La Administración del Sistema SERVIR, el cual ha sido difundido a toda el área, para que todos los integrantes de la misma puedan administrar este sistema (González, 2006).
- Justificar la misión, funciones, nivel de reporte y supervisión, formación, experiencia requeridas para cada cargo (González, 2006).
- Mantener actualizada la base de datos de cargos en función de las necesidades del servidor público (González, 2006).
- Detectar los indicadores de desempeño por cargo tipo (González, 2006).



Fuente 5: Administración de Recursos Humanos, Bohlander, George; Snell, Scott; Sherman, Arthur.

La elaboración del manual de puestos, es el primordial compromiso del área de recursos humanos, es por ello indispensable desarrollar un estudio de puestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque, para dar inicio con la ejecución de un modelo de gestión del talento humano (Alles, 2005).

7.1.6.3 Clasificación de puestos.

La descripción del puesto; es una descripción documentada de un puesto y de los distintos tipos de obligaciones que incorpora el mismo. Las descripciones por escrito; le pueden servir como base para disminuir malos entendidos entre jefes y subordinados respecto a las exigencias del puesto (Fernández, 1995).



Figura 4. Gestión del talento humano.

7.1.6.4 Diseño de puestos.

El diseño de puestos es la distribución de las competencias con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los empleados y la eficiencia de la institución (Zelaya, 2006).



Figura 5. Diseño de puesto.

Para mejorar los procesos internos, es imprescindible realizar una descripción y un análisis de puestos, para poder establecer un nuevo diseño de puestos en la institución, ya que así nos permitirá identificar las exigencias de los servidores públicos (Zelaya, 2006).

7.1.7 Reclutamiento, selección y contratación.

La planificación del desarrollo del Talento Humano es el proceso de prevenir y anticipar el movimiento de personas dentro de la Institución, hacia fuera y dentro de esta (Chiavenato, 2009a).

7.1.7.1 Reclutamiento interno.

7.1.7.1.1 Ventajas.

1. Sacar el mejor aprovechamiento del potencial humano de la organización (Alles, 2008).
2. Motivar el desarrollo profesional del actual personal (Alles, 2008).
3. Incentivar la permanencia del personal y su fidelidad a la organización (Alles, 2008).
4. Ideal para situaciones de estabilidad y poco cambio ambiental (Alles, 2008).
5. No se necesitan la socialización organizacional de los nuevos miembros (Alles, 2008).
6. Probabilidad de mejor selección, pues los postulantes son bien conocidos (Alles, 2008).
7. En el reclutamiento interno, es de menor costo financiero (Alles, 2008).

7.1.7.1.2 Desventajas.

1. Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas (Alles, 2008).

2. Facilita el conservatismo y favorece la rutina actual (Alles, 2008).

3. Mantiene casi inalterable el actual patrimonio humano de la institución (Alles, 2008).

4. Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo (Alles, 2008).

7.1.7.2 Reclutamiento Externo.

7.1.7.2.1 Ventajas.

1. Introduce nuevas ideas en la institución, talentos, habilidades y expectativas (Alles, 2008).

2. Enriquece el recurso humano, por el aporte de nuevos talentos y habilidades (Alles, 2008).

3. Aumentar el capital intelectual, incluyendo nuevos conocimientos y destrezas (Alles, 2008).

4. Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones (Alles, 2008).

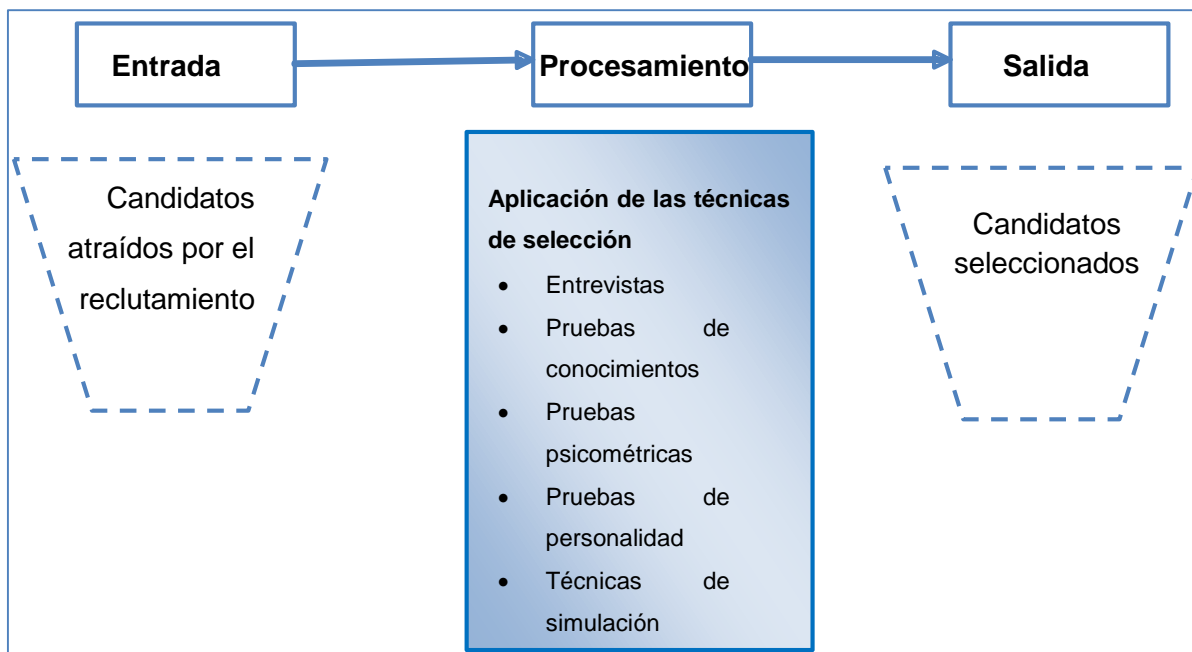
5. Incentiva la interacción de la organización con el mercado de recursos humanos (Alles, 2008).

6. Indicado para enriquecer más intensa y rápidamente el capital intelectual” (Alles, 2008).

7.1.7.2.2 Desventajas.

1. Afecta negativamente la motivación del personal de la organización (Chiavenato, 2009a).
2. Reduce la fidelidad del personal, al ofrecer las oportunidades a los extraños (Chiavenato, 2009a).
3. Requiere aplicación de técnicas selectivas para elegir los postulantes externos. Lo cual significa un costo operacional (Chiavenato, 2009a).
4. La socialización, exige nuevos esquemas organizacionales para el nuevo personal (Chiavenato, 2009a).

7.1.7.4 Proceso de Selección de Personal.



Fuente 8: Chiavenato (2009a) Gestión del Talento Humano.

En la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque la selección de personal se debe ejecutar utilizando el concurso de méritos a través Reclutamiento externo e interno. En el desarrollo la aplicación de pruebas psicotécnicas, la entrevista da confianza, la evaluación de requisitos de educación, experiencia y la autenticad para atraer expertos altamente calificados (Chiavenato, 2009a).

7.1.7.5 Mapa de Procesos para la Selección de Personal.

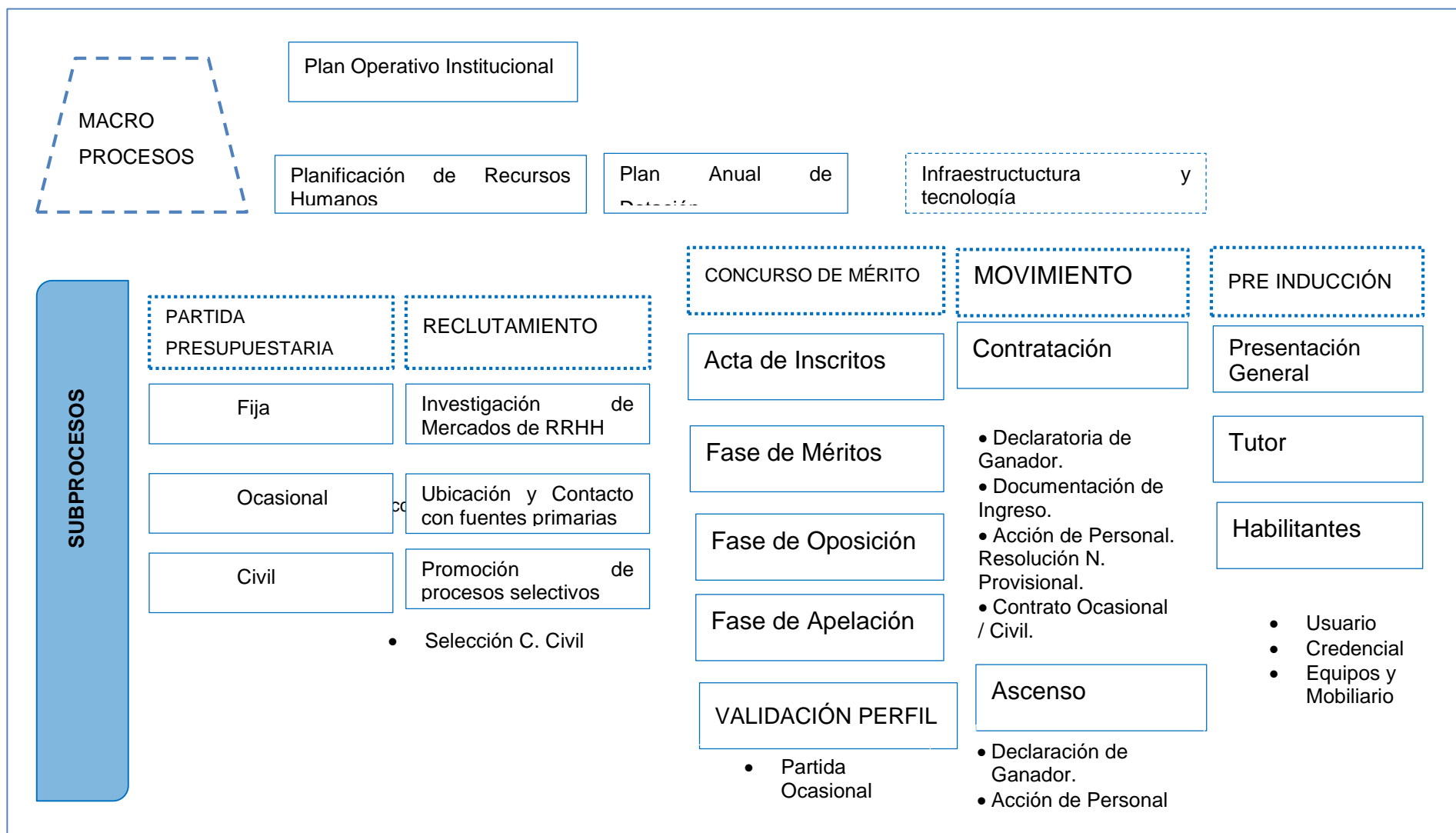


Figura 6. Mapa de Procesos Área de Selección de Personal.

7.1.7.6 Procedimiento de Selección SERVIR.

7.1.7.6.1 Concurso de méritos.

La incorporación al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se ejecutarán a través de concurso de oposición y méritos, en la manera que decida la ley, con excepción de los servidores y las servidoras públicos de libre nombramiento o elección popular y remoción. Su inobservancia a destitución de la autoridad nominadora (La Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2013).

7.1.7.6.2 Fase de méritos.

Se Evalúa:

“Requisito Académico”	30%
“Experiencia Laboral Previa”	15%
“Horas de Capacitación en Tems Relacionados”	5%
“Total”	50%

- La circunstancia de implantar la solicitud, define qué modelo de condiciones mínimas deben cumplir los candidatos en lo que respecta a experiencia, estudios y aprendizaje adicional (SERVIR, 2013).

- Cada convocatoria especificará la ponderación de capacitación a ser calificada (SERVIR, 2013).

- Concejo de selección determinará las herramientas a ser utilizadas en la fase de oposición, así como los participantes en los paneles de entrevistas correspondientes para congregarlos con adelanto (SERVIR, 2013).

7.1.7.6.3 Fase de Oposición.

OPOSICIÓN:

“Pruebas”	25 %
“Entrevistas”	25%

7.1.7.6.4 Calificación de oposición.

- Pruebas Psicométricas (externos).
- Prueba Técnica Automatizada.
- Prueba virtual.
- Entrevista de Competencias.
- Entrevista Técnica.
- Resultados Evaluación del Desempeño (personal interno).

7.1.8 Formación y desarrollo.

A través de la indagación de campo se desarrolla el descubrimiento de necesidades en la entidad para diagnosticar el modelo de formación que necesita cada funcionario, para lo cual es obligatorio la implementación de un modelo sistemático de capacitación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque asignando las

fases que se implementan y muestran a continuación en el gráfico (SERVIR, 2013):



Figura 7. Fases de Formación y Desarrollo.

La evaluación de necesidades comienza con el estudio de la institución. Los trabajadores de Recursos Humanos junto con los directivos deben decretar un contexto para la capacitación señalando dónde sería más importante, de qué forma se vincula con las metas y cuál sería la mejor forma de utilizar de manera correcta los recursos organizacionales que son retribuidos por el presupuesto general del Estado para este fin (SERVIR, 2013).

Al diseñar un programa de capacitación, los gerentes o directivos, deben tomar en cuenta dos condiciones previas para el aprendizaje:

disposición y motivación, además el establecimiento de metas, la práctica, la retroalimentación, las recompensas y refuerzo (SERVIR, 2013).

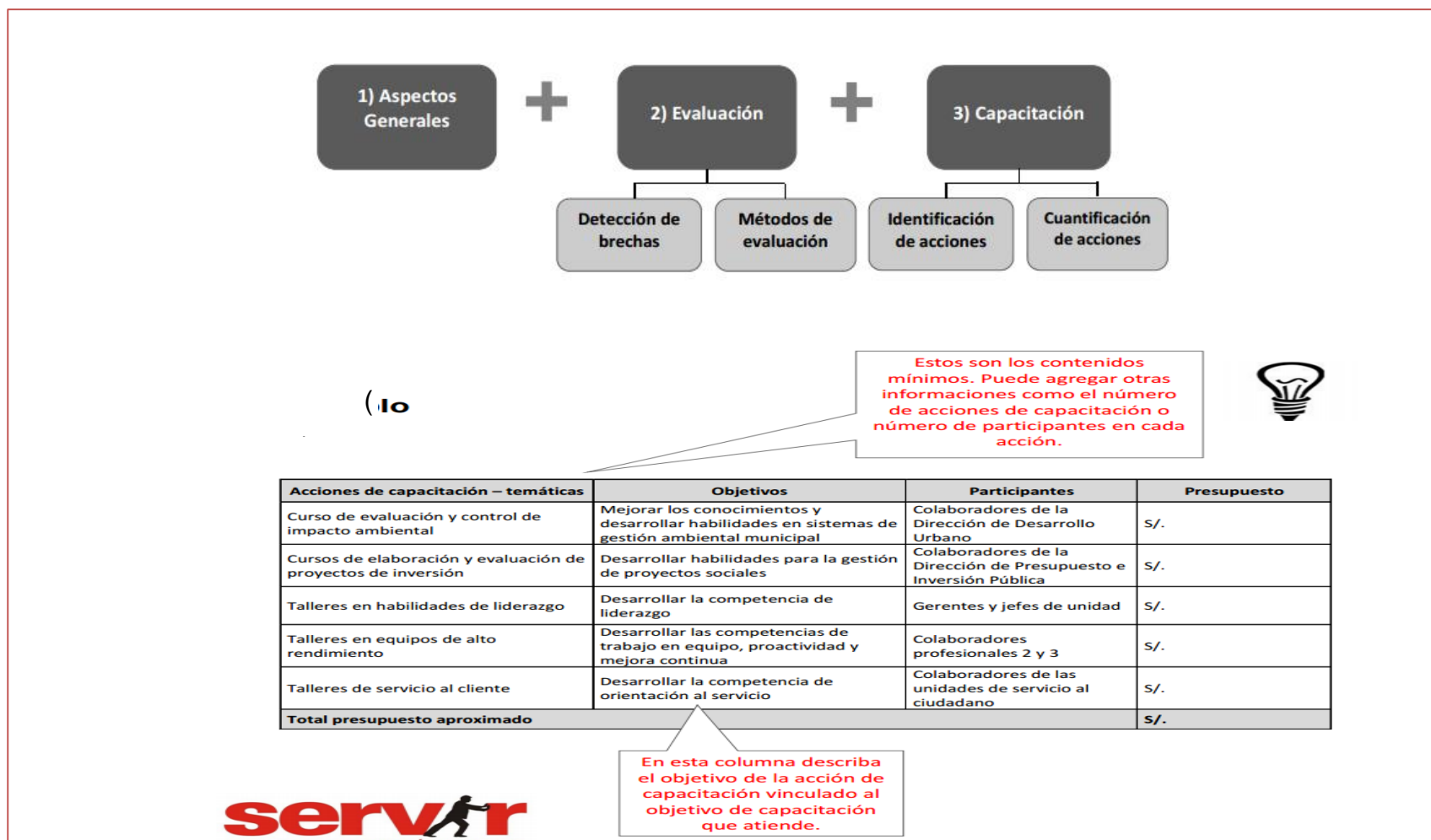
7.1.8.1 Planificar, ejecutar y evaluar la Capacitación.

- “Detallar en grupo de desarrollo de la detección de Necesidades de Capacitación (SERVIR, 2013).”
- “Establecer, publicar e inspeccionar las políticas del área y desarrollo del talento humano (SERVIR, 2013).”
- “Efectuar el programa de capacitación formado para los propósitos estratégicos de la Institución (SERVIR, 2013).”

7.1.8.2 Gestionar la Carrera.

- “Precisar plan curricular por perfiles de cargos (SERVIR, 2013).
- “Desplegar el programa de carrera para toda la corporación, en un trayecto transversal y vertical (SERVIR, 2013).

7.1.8.1 Plan de desarrollo de personas.



Fuente: Taller para la elaboración del plan de desarrollo de las personas al servicio del estado SERVIR (2016)

Figura 8. (A) Contenido del PDP anualizado (B) Ejemplo, plan de desarrollo de personas.

7.1.8.6 Plan General de Carrera.

- El Programa de Desarrollo Humano propone que el desarrollo humano con el desarrollo organizacional esté armonizado (SERVIR, 2013).
- **Debe estar en relación a la gestión** con el fin de obtener apoyo de la alta dirección (SERVIR, 2013).
- **Debe permitir que cada persona** individualice su crecimiento (SERVIR, 2013).
- **Aplicar una comunicación asertiva** como el diseño y la instrumentación (SERVIR, 2013).
- Debe relacionarse con otras prácticas de recursos humanos, como el reclutamiento, la capacitación y evaluación del desempeño (SERVIR, 2013).

7.1.9 Remuneraciones y Servicios al Personal.

7.1.9.1 Sistema informático de gestión del talento humano.

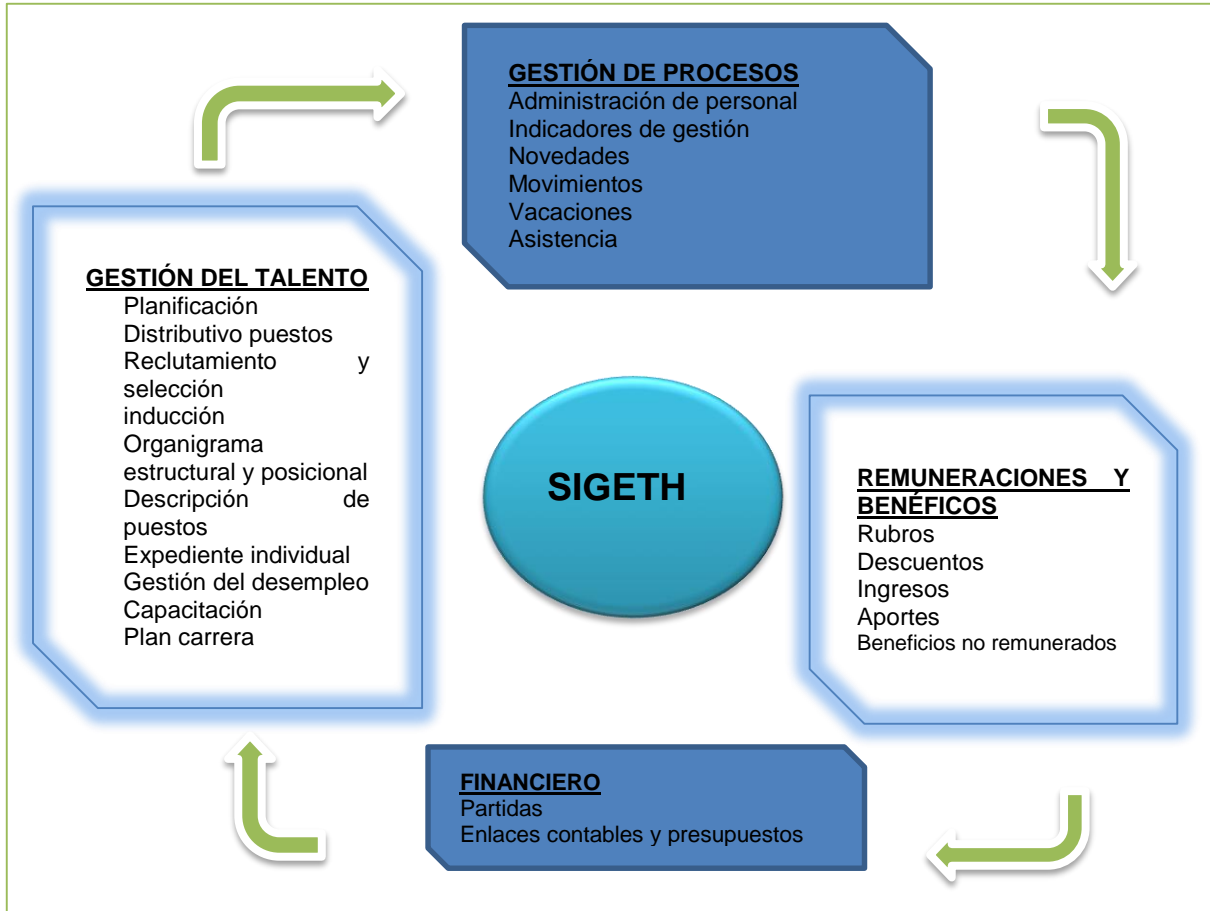


Figura 9. Sistema Informático de gestión del talento humano

7.1.9.2 Remuneraciones.

La remuneración es aquel salario económico que se retribuye a los trabajadores por las distintas actividades que realizan diariamente.

El subsistema de Remuneraciones es indispensable vincular a la planeación estratégica institucional, que se utiliza para juntar las retribuciones dinerarias que son entregados a los trabajadores con

las funciones determinadas de los programas que se extiende en la Institución (Alles, 2008).

Podemos nombrar que los objetivos más habituales de una política de habilidad de retribuciones engloban: (a) Permanecer competitivamente en el mercado profesional o laboral; (b) Gratificar el logro anterior de los colaboradores; (c) Sostener la igualdad de pago entre los trabajadores; (d) Juntar el desempeño futuro de los colaboradores con las metas de la Institución; (e) Inspeccionar los fondos de las remuneraciones; (f) Atraer a nuevos colaboradores; (g) Disminuir la rotación de personal.

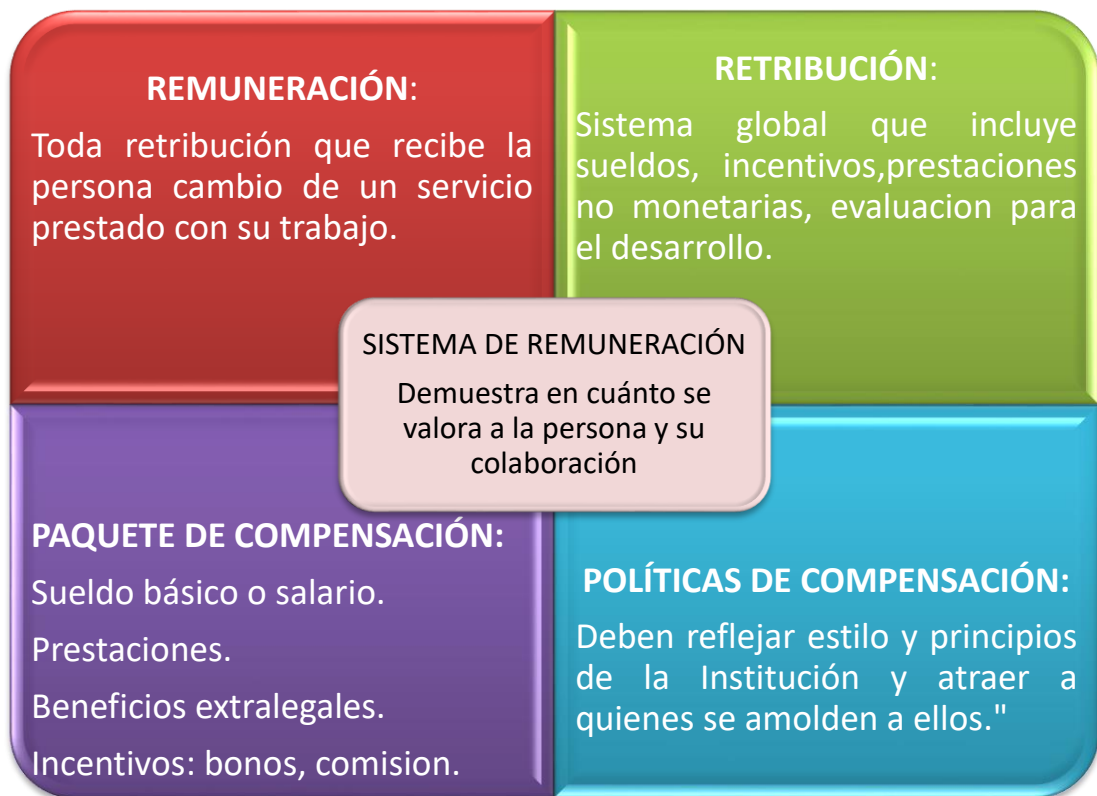


Figura 10. Sistema de Remuneración.

7.1.10 Gestión del desempeño.

Según Chiavenato (2009a); la Ley N° 30075 (2013):

La gestión del desempeño es apreciada como una de las herramientas más cambiantes que los directivos o gerentes tienen a su disposición (Chiavenato, 2009a); la Ley N° 30075, 2013). Estos podrían considerarse algunos de sus objetivos:

- **Dar a los empleados la oportunidad** de analizar regularmente las normas y desempeños con el supervisor (Chiavenato, 2009a); la Ley N° 30075, 2013).
- **Proporcionar al supervisor** los medios para identificar las debilidades y fortalezas del cumplimiento del trabajador (Chiavenato, 2009a); la Ley N° 30075, 2013)
- **Brindar un formato que permita** al supervisor recomendar un programa particular para dar ayuda a un colaborador y así mejorar su función (Chiavenato, 2009a); la Ley N° 30075, 2013).
- **Aportar una base** para las sugerencias de pagos.

7.1.10.1 Técnicas de gestión del desempeño.

7.1.10.1.1 Evaluación del Desempeño.

- Marco metodológico, normativo y procedimental dispuesto por la ley SERVIR.
- Tiene por objetivo instaurar normas, políticas, procedimientos e instrumentos de carácter operativo y técnico que autorice a las instituciones del Estado, medir y mejorar el

desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de los procesos internos y de las unidades, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en tareas del puesto y el ejercicio de las actividades (Chiavenato, 2009a).

7.1.10.1.2 Logros Recuperados.

- Aplicación de la Evaluación de Desempeño como un dispositivo de rendición de cuentas continua y programada, fundamentada en la contratación de resultados recuperados con las consecuencias esperadas por la Institución y por los servidores y funcionarios considerando los objetivos propuestos por los Gobiernos Regionales.
- Progreso de una primera etapa de un módulo de Evaluación de Desempeño vía INTRANET actualmente en aplicación a personal con Contrato Administrativo y Nombramiento Regular.

VIII. REFERENCIAS.

- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1996). *Elementos para Programar, Ejecutar y Evaluar Actividades de Capacitación*. San José, Costa Rica: IICA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LXEOAQAIAAJ&pg=PA18&dq=capacitacion+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP1Y-DvoDbAhVBn-AKHGPDncQ6AEIJAA#v=onepage&q=capacitacion%20definicion&f=true>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (08 de diciembre de 2015). *El Sheffield Occupational Health Advisory Service y su papel en la mejora del acceso a las terapias psicológicas*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/united-kingdom-sheffield-occupational-health-advisory-service/view>
- Alcorta, F. (2004). *La comunicación institucional*. Asunción: Universidad Católica Sede Asunción. ISBN: 9992588713
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* (1 ed.). Buenos Aires: Granica. ISBN 950-641-123-9
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: Casos: Gestión por competencias* (3 ed.). Buenos Aires: Granica. ISBN: 978-950-641-490-0
- Amaya, J. (2005). *Gerencia planeación & estrategia. Fundamentos, modelo y software de planeación*. Bogotá: Universidad Santo Tomas. ISBN: 958-97305-8-2
- Andina. (01 de mayo de 2018). *Cuatro consejos para lograr un clima laboral óptimo y máximo desempeño en el trabajo*. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-cuatro-consejos-para-lograr-un-clima-laboral-optimo-y-maximo-desempeno-708479.aspx>
- Arango, M., & Ocampo, M. (2009). *Modelo de bienestar institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira, desde la perspectiva del desarrollo humano y organizacional*. (Tesis de postgrado, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1546>
- Azócar, R. (06 de junio de 2013). *Enfoque de la gestión del talento humano en el contexto de la sociedad del conocimiento*. Recuperado de

- <http://ramonazocargestiondetalentohumano.blogspot.pe/2013/06/propuesta-para-una-investigacion-desde.html>
- Barros, M. (2010). *Diseño de un Sistema de Gestión del Talento Humano en el Servicio de Rentas Internas*. (Tesis de Pregrado; Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/939>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Caballero, O. (2017). Derechos y deberes | Política para el desarrollo económico. *El Herald*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/columnas-de-opinion/derechos-y-deberes-politica-para-el-desarrollo-economico-438674>
- Castro, J. (2002). *Análisis de los Componentes actitudinales de los docentes hacia la enseñanza de la Matemática. Caso: 1ª y 2ª Etapas de Educación Básica. Municipio de San Cristóbal-Estado Táchira*. (Tesis de postgrado, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona). ISBN: 68857513
- Castro, S., & Yeckle, M. (2013). *Mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área de desarrollo humano de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2931>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Madrid: Universidad Pontificia Comillas. ISBN: 8484683052
- Chiavenato, I. (2009a). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V. ISBN: 978-970-10-7340-7
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2001). *Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo*. Santiago de Chile. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2691>
- Cruzado, M. (2013). *Influencia del clima organizacional, en los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad seguros S.A. Trujillo - año 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional

- de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/handle/ UNITRU/4142](http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4142)
- De Cenzo, D., & Robbins, S. (2009). *Fundamentos de la administración*. México: Editorial Pearson Educación. ISBN: 9789702603238
- De la Cruz, N. (2005). La motivación, comunicación y actitudes de los empleados como en la organización. *Perspectivas Psicológicas*, 5(9), 91-96. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v5/v5a09.pdf>
- Erazo, J., Marmolejo, D., Rivera, M., & Zapata, L. (2015). *La satisfacción laboral en la actitud del trabajador del Hospital Raúl Horjuela Bueno Palmira - Valle*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Manizales, Manizales, Colombia). Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1079>
- Escobar, J., Moreno, I., & Roldán, M. (2013). *Talento humano: El factor clave del servicio*. (Tesis de pregrado, Universidad de Medellín, Medellín, Colombia). Recuperado de <http://repository.udem.edu.co/handle/11407/138>
- Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. España: Estuart, S.A. ISBN: 84-7978-229-3
- Gestión. (2017 de agosto de 2017). *Cada dos minutos se crea un empleo informal en el Perú*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sni-dos-minutos-crea-informal-peru-141856>
- Gonzáles, M. (2004). *El sexismo en la educación: La discriminación cotidiana* (1 ed.). Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica. ISBN: 9977-67-123-0
- Gordillo, R., & Moreyra, O. (2014). *Motivación y desempeño laboral de la gerencia de potencial humano del Ministerio Público; Lima - 2013*. (Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4412>
- Guarniz, T. (28 de diciembre de 2012). *Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/6a36bb_ACTA.pdf
- Harris, D. (2003). *Análisis químico cuantitativo* (3 ed.). Barcelona, España: Editorial Reverté, SA. IBSN: 84-291-7224-6

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Informe Nacional de Desarrollo Humano. (15 de mayo de 2016). *Desarrollo humano: Concepto*. Recuperado de <http://desarrollohumano.org.gt/desarrollo-humano/concepto/>
- La Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Bases para Proceso de Selección CAS 2016 - SERVIR*. Lima, Perú. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/oportunidades-laborales/2016/CAS-2016-Bases01.pdf>
- Ley N° 27735. (2002). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27735.pdf>
- Ley N° 30057. (2013). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
- López, É. (2007). *Educación emocional. Programa para 3-6 años* (3 ed.). Madrid, España: GROP. ISBN: 978-84-7197-880-6
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de Gestión por competencias para optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí*. Universidad Privada Antenor Orrego, (Tesis Postgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/797>
- Martinez, Y., Pina, R., Ramirez, A., Rodriguez, M., & Villalta, L. (09 de Marzo de 2009). *Captación, Selección, Retención y Gestión del Capital Humano*. Recuperado de Captación, Selección, Retención y Gestión del Capital Humano: <http://google.over-blog.es/article-28522437.html>
- Ministerio de Educación. (2006). *Metodología Integrada para la Planificación Estratégica*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/planificacionestrategica/xtras/MetodologiaIntegradaPE.pdf>
- Ministerio de Integração Nacional. (2005). *Plano estratégico de desenvolvimento sustentável do Semi-Árido*. Brasília: IICA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UMQqAAAAYAAJ&pg=PA37&dq=Monitoria+Estrat%C3%A9gica&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwjYsqa5v7PQAhUDRiYKHxbBDAQQ6AEIMTAD#v=onepage&q=Monitoria%20Estrat%C3%A9gica&f=false
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). *Compendio de normas sobre la legislación laboral del régimen privado* (5 ed.). Lima, Perú. Recuperado de http://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. ISBN: 84-291-5092-7
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México: McGraw Hill. ISBN: 978-607-15-0613-9
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2005). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato. ISBN: 84-689-9176-7
- Organización Internacional del Trabajo. (30 de abril de 2018a). *La economía informal emplea más de 60 por ciento de la población activa en el mundo, según la OIT*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (01 de abril de 2018b). *Seguridad y salud en el trabajo: ¿por qué los jóvenes están expuestos a riesgos?* Recuperado de <http://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/safety-health/youth#header>
- Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral SL-SPC*. Lima, Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL- SPC*. Lima, Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/215406040/Escala-de-Clima-Laboral-de-Sonia-Palma>
- Papalia, D., Wendkos, S., & Duskin, R. (2010). *Desarrollo humano: De la infancia a la adolescencia* (11 ed.). México: McGraw-Hill. ISBN: 978-007-337016-3
- Perero, M. (2014). *Diseño de un modelo de gestión del talento humano aplicado al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, dirección provincial Santa*

- Elena, año 2014. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Santa Elena, La Libertad, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1658>
- Quesadam, M. (25 de octubre de 2005). *El Alineamiento estratégico, clave en la implementación del BSC*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-alineamiento-estrategico-clave-en-la-implementacion-del-bsc/>
- Reuda, L. (2010). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/ContLin/planeacin_del_talento_humano.html
- Rodríguez, J. (2000). *Administración moderna de personal: Relaciones Laborales* (5 ed.). México: ECAFSA. ISBN: 968768190X
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos: Un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas*. Barcelona, España: Editorial UOC. ISBN: 84-9788-152-4
- RPP Noticias. (4 de mayo de 2018a). *Los peruanos trabajan más horas que las establecidas en los estándares internacionales*. Recuperado de <http://vital.rpp.pe/salud/los-peruanos-trabajan-mas-horas-de-las-que-establecen-los-estandares-internacionales-noticia-1119764>
- RPP Noticias. (25 de enero de 2018b). *Obesidad es la enfermedad más común que afecta la masa laboral de Lambayeque*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/obesidad-es-la-enfermedad-mas-comun-que-afecta-la-masa-laboral-de-lambayeque-noticia-1101585>
- Ruiza, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipal Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco, Perú). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1012>
- Schlemenson, A. (1988). *Análisis organizacional y empresas unipersonales: Crisis y conflicto en contextos turbulentos*. Buenos Aires: Paidós. ISBN: 9501246159
- Serna, H. (2008). *Gerencia Estratégica: Teoría - Metodología - Alineamiento, Implementación y Mapas Estratégicos* (10 ed.). Bogotá D. C: Actualizada y Aumentada con nuevos Casos. ISBN: 978-958-30-2183-1

- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Tamayo. ISBN: 968-18-6510-3
- Tinoco, R. (2017). *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*. (Tesis de postgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8982>
- Ubillos, S., Páez, D., & Mayordomo, S. (2004). Definición y medición. Componentes de la actitud. Modelo de acción razonada y acción planificada. *Psicología social, cultura y educación*, 301-326. ISBN 84-205-3724-1
- Vigo, J. (2014). *Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4814>
- Zelada, E. (2016). *Actitudes de Satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Yacz contratistas General S.R.L. de la ciudad de Huánuco - 2013*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2211>
- Zelaya, J. (2006). *Clasificación de puestos*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. ISBN: 9968-31-429-3

ANEXOS.

Anexo 1. Instrumento.

Test para medir la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Marca con una “X” según corresponda donde:

Nunca= 1

Casi nunca= 2

A veces= 3

Casi siempre= 4

Siempre= 5

N °	Ítems					
DISPOSICIÓN AL TRABAJO						
1	¿Organiza su día laboral?					
2	¿Se considera predispuesto (flexible) para realizar funciones diferentes a las asignadas?					
3	¿Realiza algún acto de gratitud ayudando aleatoriamente a algún compañero antes de iniciar su jornada laboral?					
4	¿Llena sus expectativas personales el trabajo que realiza?					
5	¿Considera que realiza su trabajo de manera eficiente y segura					
6	¿Cuándo su trabajo tiene un resultado exitoso la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque lo motiva reconociendo su logro?					
TÉCNICAS DE TRABAJO						
7	¿Fomenta un clima de trabajo en equipo?					
8	¿Se involucra activamente en las actividades programadas?					
9	¿Fomenta el sentido de pertenencia, en su trabajo?					
10	¿Promueve el dialogo abierto, entre sus compañeros de labores?					
11	¿Establece metas y define sus					

	objetivos al iniciar su trabajo?					
12	¿Facilita la cohesión del grupo de trabajo?					
ADAPTACIÓN AL TRABAJO						
13	¿Se adaptó al estilo de trabajo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque?					
14	¿Presentó algún inconveniente con el horario de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque?					
15	¿Organiza su área de trabajo adecuadamente?					
16	¿Se le dificultó entablar una amistad con sus compañeros de labores?					
17	¿Le ha estresado el trabajo que desarrolla?					
18	¿Está de acuerdo con las características del trabajo que le ha tocado desempeñar?					
NATURALEZA EMOCIONAL						
19	¿Suele relacionarse con sus compañeros de labores?					
20	¿Se le hace fácil aceptar sugerencias, nuevas ideas o cambios sobre su trabajo?					
21	¿Mantiene informado a su jefe o coordinador sobre las situaciones que considera anormales y que pueden afectar el funcionamiento de su área de trabajo?					
22	¿Suele actuar con prudencia?					
23	¿Cuándo se encuentra estresado o múltiples preocupaciones, reacciona de mala manera con sus compañeros de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque?					
24	¿En el conflicto laboral busca el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los					

	implicados?					
SUPERVISIÓN						
25	¿Consulta con su jefe o coordinador su desempeño laboral?					
26	Asume con responsabilidad y compromiso nuevas funciones confiadas					
27	¿Se le hace fácil cumplir las reglas establecidas por la empresa?					
28	¿Le gusta que se mida el resultado de su trabajo?					
29	¿Considera su remuneración equitativa a su labor designada?					
30	¿Es importante la rotación de personal dentro de su empresa?					
LIDERAZGO						
31	¿Suele influenciar a los demás trabajadores para conseguir las metas de manera conjunta?					
32	¿Delega el poder y la toma de decisiones a otros miembros del grupo de trabajo?					
33	¿Mantiene una mente abierta dándole oportunidad a la innovación?					
34	¿Está de acuerdo con la simplificación del trabajo para que sea más eficaz, efectivo y productivo?					
35	¿Es de los trabajadores que le saca tiempo al tiempo?					
36	¿Se comunica de manera efectiva con sus compañeros de labores?					

Baremos para la evaluación del Test para medir la actitud de los servidores públicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Disposición al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Técnicas de trabajo en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Adaptación al trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Naturaleza emocional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Subordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[6 – 10]
Deficiente	[11 – 15]
Mínimo	[16 – 20]
Aceptable	[21 – 25]
Óptimo	[26 – 30]

Nivel de la variable actitud de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque.

Valores	Baremos
Muy deficiente	[36 – 64]
Deficiente	[65 – 93]
Mínimo	[94 – 122]
Aceptable	[123 – 151]
Óptimo	[152 – 180]

Anexo 2. Validación de expertos del instrumento.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Test para medir la actitud de los servidores públicos en la gerencia regional de transportes y comunicaciones – Lambayeque.

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo

B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	✓	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser mejoradas		✓
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	✓	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	✓	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

Grado de estudios:

Q. d. a.
José William Córdova Chirinos
José William Córdova Chirinos
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Mag. en Gestión y Docencia Educativa
Doctor en Educación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Test para medir la actitud de los servidores públicos en la gerencia regional de transportes y comunicaciones – Lambayeque.

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo		B. En desacuerdo	
Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas		X
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

CLARA CUEVA

Clara Aurora Chea Casillo
Mag. en Psicología
C.Ps.P. 12150

Grado de estudios: SUPERIOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Test para medir la actitud de los servidores públicos en la gerencia regional de transportes y comunicaciones – Lambayeque.

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo

B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	x	
2	Los ítems miden las variables de estudio	x	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	x	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	x	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	x	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	x	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	x	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	x	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	x	
10	La secuencia planteada es adecuada	x	
11	Las preguntas deben ser mejoradas		x
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	x	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	x	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:



Mg. Ps. ROSA ALDANA PRIMO
C.P.S.P. 0813

Grado de estudios: Maestría en Educación con énfasis en Cognitivo - Conductual

Anexo 3. Validación de expertos de la propuesta.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de un Programa de Desarrollo Humano
que puede mejorar la Actitud de los Trabajadores de la
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lausaype.

AUTORES:

Ruth Hermininda Veloz Ríos.

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Rosa Clotilde Aldama Reinos.

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciada en Psicología.

POSTGRADO: P.N.L.

OTRA FORMACIÓN: Maestría en Educación con especialidad
Cognitiva - Conductual.

OCUPACIÓN ACTUAL: Psicóloga Asistente al H.N.A.A. A.E.S.S.A.C.U.D.

FECHA DE LA ENTREVISTA: 03 de mayo del 2018.

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a **Proponer un programa de desarrollo humano que puede mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones**. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
-----------	--------	-----------	--------	------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (alto)	M (medio)	B (bajo)
Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
Experiencia como profesional. (EP)	X		
Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		
Su intuición. (I)	X		


DNI: 16440985

Mg. Ps. ROSA ALDANA PRIMO
C.P.S.P. 0813

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de un Programa de Desarrollo Humano que
puede mejorar la actitud de los Trabajadores de la Gerencia
Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque

AUTORES:

Buth Hermelinda Vilchez Pios

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: CLARA AURORA CUEVA CASTILLO

TÍTULO UNIVERSITARIO: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

POSTGRADO: MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

OTRA FORMACIÓN: LICENCIADO EN BIOLOGÍA

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE

FECHA DE LA ENTREVISTA: 04-05-2018

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a **Proponer un programa de desarrollo humano que puede mejorar la actitud de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones**. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
-----------	--------	-----------	--------	------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (alto)	M (medio)	B (bajo)
Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
Experiencia como profesional. (EP)	X		
Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		
Su intuición. (I)	X		


Aurora Cueva Castillo
Mag. en Psicología Clínica
DNI: 76225223

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo RUTH HERMELINDA VÍLCHEZ RÍOS, identificada con DNI N° 40097637, egresada de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Propuesta de un Programa de Desarrollo Humano para Mejorar la Actitud de los Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - Lambayeque; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

FIRMA

DNI: 40097637

FECHA: 26 de setiembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Acta de aprobación de originalidad de tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Félix Díaz Tamay** Asesor del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación y revisor de la tesis de la bachiller Ruth Hermelinda Vilchez Ríos, titulada: ***“Propuesta de un programa de desarrollo humano para mejorar la actitud de trabajadores, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Lambayeque”***, constató que la misma tiene un índice de **similitud del 22%**.

Verificable en el reporte de originalidad del programa **turnitin**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 21 de Mayo del 2018


.....
Dr. Félix Díaz Tamay
Docente asesor de Tesis
DNI: 16527689



CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.